

Kaderprogramma

Energie in huis

2019 - 2020

Het versnellen van energiezuinig en duurzaam wonen

Rapportage 2019

referentie 2018-0000121515

maart 2020



Colofon

Datum

Maart 2020

Contactgegevens

(030) 2305070

info@milieucentraal.nl

www.milieucentraal.nl

Nicolaas Beetsstraat 2A

3511 HE Utrecht

Bankgegevens

IBAN: NL64INGB0007863822

BIC: INGBNL2A

Kamer van Koophandel

41266140

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
1. Voorwoord.....	5
2. Overzicht van projecten	8
3. De kerntaak: vraagbaak, publiciteit en contentservice.....	10
3.1 Gevalideerde kennis over energiebesparing in huis	10
3.2 Milieucentraal.nl	11
3.3 Vergroten van de online vindbaarheid.....	13
3.4 Vragen van bezoekers beantwoorden	15
3.5 Advies op maat.....	15
3.6 Verbeterjehuis.nl.....	16
3.7 Energiesubsidiewijzer.nl.....	17
3.8 Energielabel.nl.....	18
3.9 Energieverbruiksmanagers.nl, slimme meters en energiebesparing.....	19
3.10 Mediaservice	20
3.11 Sociale media en nieuwsbrieven.....	22
3.12 Contentservice voor bedrijven	25
3.13 Contentservice voor maatschappelijke organisaties.....	26
3.14 Ondersteuning regionale en lokale energieloketten.....	26
3.15 Consumer Insights	26
4. Projecten in relatie met Klimaatakkoord	27
4.1 Bijdrage aan koepelcampagne energietransitie.....	27
4.2 Energiebesparendoejenu.nl	27
4.3 Aardgasvrije wijken	28
4.4 Communicatie effecten belastingverschuiving	29
4.5 Communicatie financiering energiemaatregelen.....	29
4.6 Persoonlijk energieadvies: behoefte, inhoud en organisatie.....	29
4.7 Landelijk platform huiseigenaren (nieuw)	30
5. Projecten specifieke doelgroepen en thema's.....	31
5.1 Een doe-het-zelf isolatiecheck van je huis	31
5.2 Iedere verbouwing is een kans.....	32
5.3 Huis kopen, hypotheek en energiebesparing.....	32
5.4 Collectieve warmtepomp	33

5.5	Doelgroep kleine VvE's en zonnepanelen	33
5.6	Doelgroep cv is aan vervanging toe	33
5.7	Een keuken kopen zonder gasfornuis	34
5.8	Vloerisolatie – ontdek je kruipruimte	34
5.9	Energiezuinige en gezonde ventilatie.....	35
5.10	Besparen zonder investering.....	35
5.11	Doelgroep karakteristieke woning	36
5.12	Doelgroep oudere eigenaar.....	36
5.13.1	Circulair verbouwen	37
5.13.1	Energiebesparing Caribisch Nederland	37
6.	Externe samenwerking en programma-management	38
6.1	Externe samenwerking.....	38
6.2	Programma-management	38
7.	Financieel overzicht.....	39

1. Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de voortgang van de uitvoering van het *Kaderprogramma Energie in huis 2019-2020*. Het programma sluit nauw aan bij de ingeslagen weg naar een duurzame energievoorziening in Nederland als geheel en in de gebouwde omgeving in het bijzonder. Kort gezegd is het doel:

Het versnellen van energiezuinig en duurzaam wonen

De rapportage betreft het jaar 2019. Het kaderprogramma bestaat uit ruim 20 projecten. Per project wordt verslag gedaan van de voortgang. De rapportage wordt beëindigd met een financieel overzicht.

Energiebesparing is een wezenlijk onderdeel in een strategie naar een duurzame energievoorziening. Hoewel woonconsumenten zeker belangstelling hebben voor energie besparen en het nodige doen, zijn extra impulsen nodig om het tempo te versnellen. Daarbij is met het verschijnen van de Energieagenda van het vorige kabinet (december 2016), het nieuwe regeerakkoord (2017) en het te Klimaatakkoord (2019) de opgave actueel geworden om het gebruik van fossiele energie vergaand terug te dringen.

Het Kaderprogramma Energie in huis bundelt de inzet van voorlichtingsorganisatie Milieu Centraal om aan de versnelling naar energiezuinig en duurzaam wonen bij te dragen.

Kwalitatieve doelen - algemeen

- In samenhang met diverse landelijke en lokale activiteiten hebben huurders en eigenwoningbezitters met het oog op een aardgasvrije toekomst **meer aandacht voor en kennis van** energiebesparing en duurzame energietoepassingen in huis, en nemen ze vaker de stap om hiermee **aan de slag** te gaan.
- Er is **meer eenduidigheid** in de informatie over energiebewuste en duurzame keuzes, doordat media, organisaties en bedrijven gebruik maken van de gevalideerde kennis van Milieu Centraal over energiebesparend wonen en Milieu Centraal gebruiken als betrouwbaar doorverwijsadres.
- Door het bieden van een praktisch handelingsperspectief dragen de activiteiten van Milieu Centraal indirect bij aan het **draagvlak voor de energietransitie**.

Kwalitatieve doelen – specifiek voor aardgasvrij

- **Het begint met betere isolatie.** Een belangrijk doel voor de communicatie is dat mensen beseffen dat goede isolatie de basis is van duurzame verwarming. Een groot deel van de geïsoleerde woningen heeft matige isolatie. Het is een uitdaging om eigenaren te motiveren om hun matige isolatie te verbeteren naar zeer goed. Ook zijn in veel gevallen vloerverwarming of lage temperatuur radiatoren nodig. En terugwinning van warmte uit ventilatielucht en douchewater geeft extra voordelen.
- **Iedere verbouwing is een kans.** Een belangrijk doel voor de communicatie is dat bewoners beseffen dat onderhoud en verbouwing (nieuwe keukens, kozijnen schilderen, ...) kansen zijn om hun woning met lagere kosten (door het voorkomen van keuzes waar je later spijt van

krijgt, en door het combineren van werkzaamheden) te verbeteren met het oog op wonen zonder aardgas.

- **Specifieke doelgroepen.** Een belangrijk doel is ook om vragen van specifieke groepen te adresseren, zoals starters op de woningmarkt, oudere woningeigenaren die opzien tegen een verbouwing, eigenaren die karakteristieke woningen hebben en de bouwstijl (glas-in-lood, stijl van de kozijnen, ...) willen behouden, of eigenaren die in een kleine VvE's wonen.

Kwantitatieve doelen van het programma als geheel

De doelstellingen voor 2019 zijn gebaseerd op de voorlopige resultaten in 2018. Bij een aantal doelen is de lat hoger komen te liggen.

Doelomschrijving	Doel 2019	Realisatie 2019	Beoordeling
Aantal pageviews dat gerealiseerd wordt met onderwerpen over energie in huis op de website www.milieucentraal.nl	3,5 miljoen pageviews	3.683.784	Doel gehaald
De advertentiewaarde die Milieu Centraal realiseert met <i>free publicity</i> voor het onderwerp energiebesparing en duurzame energie.	1 miljoen euro	5 miljoen	Ver boven het doel
Het aantal keer dat Milieu Centraal op radio en/of TV per jaar te zien en te beluisteren is met onderwerpen over energiebesparing en duurzame energie.	25 keer	37 keer	Doel gehaald
Het aantal 'organisatie-likes' op Facebook.	35.000 likes	34.479 likes	Doel bijna gehaald
Het totale bereik via Facebook (alle thema's, milieu en energie).	7,5 miljoen vertoningen	20,5 miljoen vertoningen	Ver boven doel
Het aantal volgers op Twitter.	18.500 volgers	19.072 volgers	Doel gehaald
Het totale bereik via Twitter (alle thema's, milieu en energie).	1,5 miljoen vertoningen	1,2 miljoen vertoningen	Doel niet gehaald
Aantal volgers op Instagram	Geen doel gesteld	10.000 volgers	nvt
Het aantal samenwerkingen dat Milieu Centraal realiseert als contentpartner voor bedrijven of maatschappelijke organisaties (los van de regionale energieloketten).	15 partners	16 partners	Doel gehaald

Kwantitatieve doelen specifieke applicaties

De doelen voor 2019 zijn gebaseerd op de voorlopige resultaten van 2018.

Aantal sessies per specifieke applicatie	Doel voor 2019	Realisatie 2019	Beoordeling
Energielabel.nl (inclusief zoekjeenergielabel.nl)	600.000	1.267.366*	Ruim gehaald
Verbeterjehuis.nl (oude stijl, als zelfstandige rekentool)	100.000	175.993**	Ruim gehaald
Energiesubsidiewijzer.nl (oude stijl, als zelfstandige website)	450.000	435.467**	Gehaald
Energieverbruiksmanagers.nl	200.000	304.200	Ruim gehaald
Advies op maat Energiebesparend wonen (alle modules)	200.000	353.655	Ruim gehaald
Energiebesparendoejenu.nl nl (oude stijl, als zelfstandige website)	Geen doel geformuleerd	305.000**	nvt

*) Het hoge aantal sessies is te verklaren door de integratie van zoekjeenergielabel.nl in de website energielabel.nl. Ongeveer de helft van de traffic heeft te maken met zoekjeenergielabel.nl.

***) Verbeterjehuis.nl, Energiesubsidiewijzer.nl en Energiebesparendoejenu.nl zijn op 9 december 2019 opgegaan in het nieuwe landelijke platform voor huiseigenaren. De laatste 3 weken kregen de sites geen traffic meer.

Energiebesparendoejenu

Deze website is gestart als campagnesite. De campagne liep in maart 2019 af. Daarna heeft Milieu Centraal de site in beheer gehouden, als overgang naar het landelijk platform voor huiseigenaren. Los van de campagne heeft de website in de periode medio maart tot 9 december nog 80.000 bezoeken getrokken, met een gemiddelde sessieduur van bijna 5 minuten.

2. Overzicht van projecten

In dit kaderprogramma wordt een overzicht gegeven van alle projecten en initiatieven van Milieu Centraal op het gebied van energiezuinig en duurzaam wonen. Een deel wordt volledig gefinancierd door BZK, een deel vindt plaats in cofinanciering en een deel is gefinancierd uit andere bronnen.

Kerntaak: vraagbaak, publiciteit en contentservice

- Gevalideerde kennis over energiebesparing in huis
- Praktische, betrouwbare, actuele en aantrekkelijke informatie over energiebesparing in huis op milieucentraal.nl (tekst, foto's, infographics, webvideo's)
- Vragen van bezoekers van webpagina's over energiemaatregelen per e-mail beantwoorden
- Vergroten van de online vindbaarheid van betrouwbare informatie over energiebesparende maatregelen
- Online Advies op maat over specifieke energiebesparende maatregelen, zoals dakisolatie, vloerisolatie en zonnepanelen
- Verbeterjehuis.nl
- Energiesubsidiewijzer.nl
- Energielabel.nl
- Energieverbruiksmanagers
- Mediaservice: beantwoorden van vragen van journalisten en media actief benaderen
- Sociale media: Twitter, Facebook, Instagram, Nieuwsbrief
- Contentservice maatschappelijke organisaties en bedrijven
- Ondersteuning regionale en lokale energieloketten
- Consumer Insights

Activiteiten in het kader van het Klimaatakkoord

- Bijdrage aan koepelcampagne energietransitie
- Energiebesparendoejenu.nl
- Wijkaanpak
- Communicatie over effecten wijziging energiebelasting
- Communicatie over financiering energiemaatregelen
- Energieadvies aan huis: behoefte, inhoud en organisatie

Projecten specifieke doelgroepen en thema's

- Een doe-het-zelf isolatiecheck
- Iedere verbouwing is een kans
- Hypotheek en energiemaatregelen
- Collectieve warmtepomp
- Doelgroep kleine VvE's
- Doelgroep cv-vervanging in moderne woning
- Een keuken kopen zonder gasfornuis
- Vloerisolatie: ontdek je kruipruimte
- Communicatie energiezuinige en gezonde ventilatie
- Besparen zonder investeren
- Doelgroep karakteristieke woning
- Doelgroep oudere eigenaren
- Actuele ontwikkelingen

Programma-management en externe samenwerking

- Externe samenwerking en het delen van leerervaringen
- Programma-management: aansturing, interne afstemming, en rapportages

3. De kerntaak: vraagbaak, publiciteit en contentservice

3.1 Gevalideerde kennis over energiebesparing in huis

De kennisbasis is de bron voor alle informatie-uitingen van Milieu Centraal, en wordt gebruikt bij projecten, de website, Advies op maat, sociale media, contentservice en de beantwoording van mediavragen.

Een gedegen kennisbasis is het fundament voor betrouwbare tips en adviezen

Milieu Centraal ontleent haar onafhankelijke en betrouwbare status aan een uitgebreid en zorgvuldig proces van kennisontwikkeling en beheer. Het bijwerken en waar nodig uitbreiden van informatie vindt gedurende het hele jaar plaats en vormt een aanzienlijke taak.

Onderdelen 'energiebesparend wonen' van de kennisbasis

Energiezuinig en duurzaam huis
Woningisolatie: dak, gevel, vloer, isolatieglas, isolerende kozijnen en deuren, naad en kierdichting
Woningisolatie: isolatiematerialen
Woningisolatie: naad en kierdichting
Binnenmilieu, (energiezuinig) ventileren, warmteterugwinning
Koel houden van de woning
Aanschaf installaties voor verwarming en warm water (zoals hybride en volledige warmtepomp, zonneboiler, douche-wtw, IR-panelen, pelletkachel en biomassaketel, LTV radiatoren en vloerverwarming)
Warmtenetten
Zonnepanelen
Energie neutraal wonen
Aardgasvrij wonen
Energieverbruiksmanagers en slimme thermostaten
Energielabel woningen en (maatwerk)advies energiebesparing
Financiering van energiebesparende maatregelen
No-regret maatregelen bij een verbouwing
Snelle bespaartips verwarmen en warm water
Verwarming: instellingen, klokthermostaat, radiatorknoppen, radiatorfolie, onderhoud
Zuinig gebruik verwarmingssystemen (alle aspecten)
Zuinig gebruik warm water (alle aspecten)
Zuinige apparaten en verlichting
Verlichting
Huishoudelijke apparaten en electronica: aankoop en zuinig gebruik
Energieverbruik in huis
Gemiddeld energieverbruik
Energieverbruik vergelijken met andere huishoudens
Gebruik energie per functie
Energieprijzen, vastrechten
CO ₂ – factoren gas, stroom, warmte, houtpellets

Onderwerpen waar extra aandacht aan besteed is

In 2019 is er extra aandacht besteed aan:

- Mogelijkheden om ventilatie in een woning te verbeteren en tevens energiezuiniger te maken, vanuit natuurlijke ventilatie en vanuit mechanische ventilatie.
- Herziening kennis over energieverbruik witgoed (m.n. voorbereiding introductie nieuwe energielabels voor wasmachines, koelkasten, vriezers en vaatwassers)
- Mogelijkheden om een woning energiezuinig koel te houden en energieverbruik airco's.
- Energierkening 2019: beschrijving en doorrekening van alle posten op de energierkening van huishoudens. Vergelijking van gemiddelde energierkening in 2018 en 1^e helft 2019 en verklaring van de stijging.
- Energierkening 2020: de energierkening doorgerekend met de gewijzigde tarieven voor energiebelasting en ODE, gemiddelde netbeheerkosten en leveringstarieven gas en elektriciteit van de drie grootste energiebedrijven.
- Vergelijking gemaakt van de methoden om de CO2 emissiefactoren van de Nederlandse stroommix te bepalen, met het oog op de tweejaarlijkse herziening van de kentallen op www.emissiefactoren.nl.
- Kennis van de ontwikkeling van bouwregelgeving voor BENG (Bijna Energie Neutraal Gebouw) actualiseren.
- Marktonderzoek zonnepanelen 2018-2019: actualisatie gemiddeld vermogen per paneel, actualisatie kosten inclusief omvormer en installatie afhankelijk van aantal zonnepanelen (€/Wp voor 3 tot en met 30 panelen), opbrengsten en rendementen standaardsets (6, 10 en 18 panelen) doorgerekend
- Zonnepanelen: actualiseren van de cijfers op het gebied van verkoop, gemiddelde opbrengst, financieel rendement en afbouwen van de salderingsregeling
- Vloer- en bodemisolatie: opties voor nieuwe geïsoleerde vloer bij aanbouw en renovatie als maatregel toegevoegd. Bij bodemisolatie het in bepaalde situaties geheel vullen van de kruipruimte onder betonvloer toegevoegd. Diktes van diverse vloerisolatiematerialen voor Rc 5 bij vloerverwarming berekend.
- Advisering over wat in bepaalde situaties een energiezuinige oplossing voor een individuele warm water voorziening zonder aardgasgebruik is. Combinaties van besparende maatregelen en efficiënt warm tapwaterbereiden.
- Ontwikkeling adviezen over het vervangen van een CV-ketel met het oog op de mogelijkheid om een energiezuinige systeem aan te schaffen en de aanstaande wijkverduurzamingsplannen.
- Opslag van zonnestroom met een thuisbatterij
- Actualisatie klimaatproblematiek: zichtbare gevolgen en aandeel door menselijk handelen van klimaatverandering
- Marktonderzoek ledlampen 2019

3.2 Milieucentraal.nl

De website www.milieucentraal.nl is ingericht als vraagbaak voor een brede groep consumenten. Het thema 'energie besparen' is uitgewerkt in meer dan 100 deelonderwerpen. Zie voor een overzicht www.milieucentraal.nl/energiebesparen. In dit project staat het contentbeheer centraal.

Praktisch over energie in huis voor ruim 5.000 mensen per dag

Doelstellingen en resultaat

Doel: Op de website www.milieucentraal.nl zullen in 2019 **3,5 miljoen pageviews** gerealiseerd worden met onderwerpen over energiebesparend wonen.

Resultaat: Het aantal pageviews 'energie' is halverwege 2019 **3.683.784 pageviews**. De realisatie van het doel ligt op schema.

Er is sprake van een grote groei in het aantal pageviews. Dat lijkt te maken te hebben met de afname in belangstelling voor warmtepompen.

Verdeling over rubrieken

De meeste bezoekers komen voor informatie over de 'grote' energiemaatregelen: isolatie, installaties voor verwarming en warm water, ventilatie en zonnepanelen.

Rubriek	Aantal pageviews in 2019
Energiezuinig huis	1.909.698
Zonnepanelen	560.030
Snel besparen	518.274
Energiebronnen	278.697
Apparaten en verlichting	277.761
Andere energiepagina's	139.324
Totaal 'energie'	3.683.784

Top 25 Energieonderwerpen

Het top-onderwerp is *Btw terugvragen op zonnepanelen*. Milieu Centraal biedt hier een praktische handleiding voor hoe je dat doet. Het onderwerp 'warmtepompen' trekt nog steeds behoorlijk veel pageviews, maar in vergelijking tot 2018 een stuk minder. De Bespaartips verwarming blijven het heel goed doen. Zo ook de onderwerp zonnepanelen en isoleren, dat valt meer op als je de afzonderlijke onderwerpen bij elkaar telt.

0	Homepage	272557
1	Btw terugvragen op zonnepanelen	196671
2	Bespaartips verwarming	117190
3	Warmtepomp combi en hybride warmtepomp	108562
4	Gemiddeld energieverbruik	95316
5	Dubbel glas hr glas en triple glas	86049
6	Apparaten en elektra	81466
7	Energie besparen	76476
8	Isoleren en besparen	71332
9	Zonnepanelen	70992
10	Zelf je dak isoleren	70200
11	Vloerisolatie	68140
12	Energiebelasting 2020	68132
13	Grote energieslurpers	64220
14	Zonneboiler	63828
15	Prijs en opbrengst zonnepanelen	61967
16	Ventilatie met mechanische afvoer	59458

17	Infraroodpanelen voor verwarming	58855
18	Dakisolatie	57418
19	Volledige-warmtepomp	57334
20	Subsidie energiebesparing eigen huis	52796
21	Kunnen zonnepanelen op mijn dak	52395
22	Hybride warmtepomp	50782
23	Kleine windmolens	48316
24	Spouwmuurisolatie	46243
25	Snel besparen	45218

3.3 Vergroten van de online vindbaarheid

Doel van dit onderdeel van het Kaderprogramma is dat woonconsumenten die om een of andere reden interesse hebben in energiebesparing en duurzame technieken, en vanuit die belangstelling actief op zoek gaan naar informatie, terecht komen op een webpagina met heldere en betrouwbare informatie: een pagina van www.milieucentraal.nl.

Voor mensen die informatie zoeken is google.nl de belangrijkste website: dáár moet je te vinden zijn

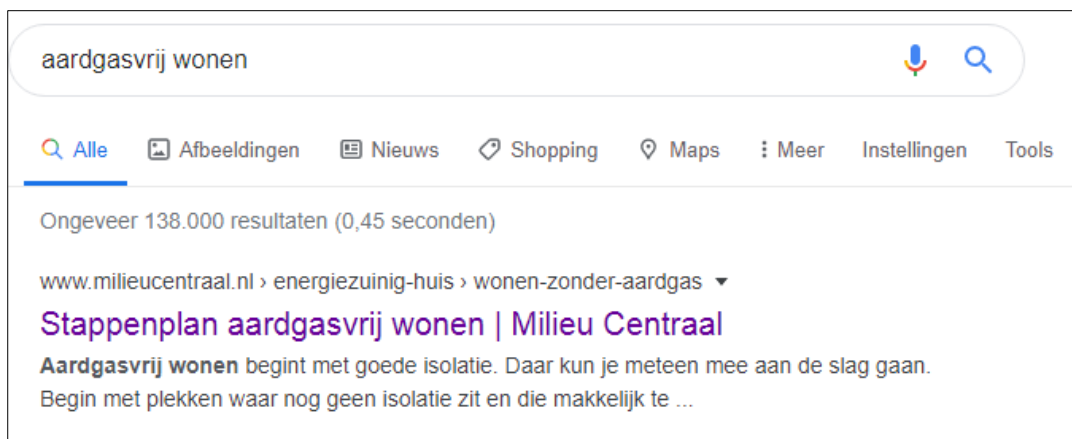
Om te zorgen dat de energiepagina's goed gevonden (blijven) worden via Google, doen we regelmatig een zoekwoordonderzoek. Daarvoor gebruiken we verschillende tools, o.a. Ahrefs en de search console en zoekwoordplanner van Google. Met dit onderzoek krijgen we inzicht in de vragen die consumenten hebben en de woorden waar ze op zoeken. Deze woorden en vragen verwerken we vervolgens op de juiste plekken in de tekst. Naast dit 'eigen' onderzoek hebben we 3 of 4 keer per jaar een bijeenkomst of workshop met een SEO-expert met bijvoorbeeld uitleg over hoe we de tools zo goed mogelijk gebruiken en die ons bijpraat over de laatste inzichten. Zo'n sessie duurt meestal 3 uur. De SEO-expert voert op ons verzoek ook uitgebreidere zoekwoordonderzoeken uit.

SEA

Ook Search Engine Advertisement (SEA) maakt onderdeel uit van dit project. Milieu Centraal krijgt als 'goed doel' onder voorwaarden gratis budget van Google ter waarde van ongeveer 100.000 euro.

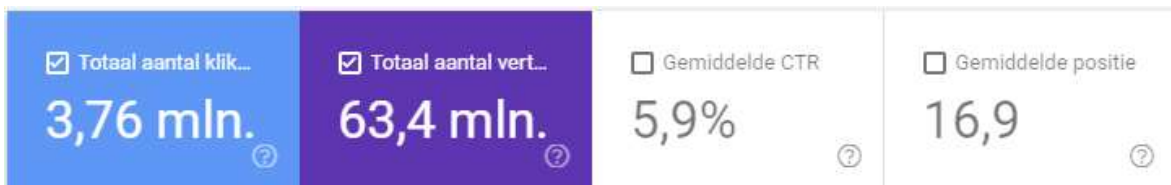
Milieu Centraal in Google: resultaten

Mensen die via google meer willen weten over onderwerpen zoals woningisolatie, zonnepanelen en warmtepompen komen Milieu Centraal vaak als 1 van de eerste zoekresultaten tegen. De pagina's van milieucentraal scoren hoog (plek 0, 1, 2 of 3) voor honderden zoekopdrachten rondom milieu en energie.



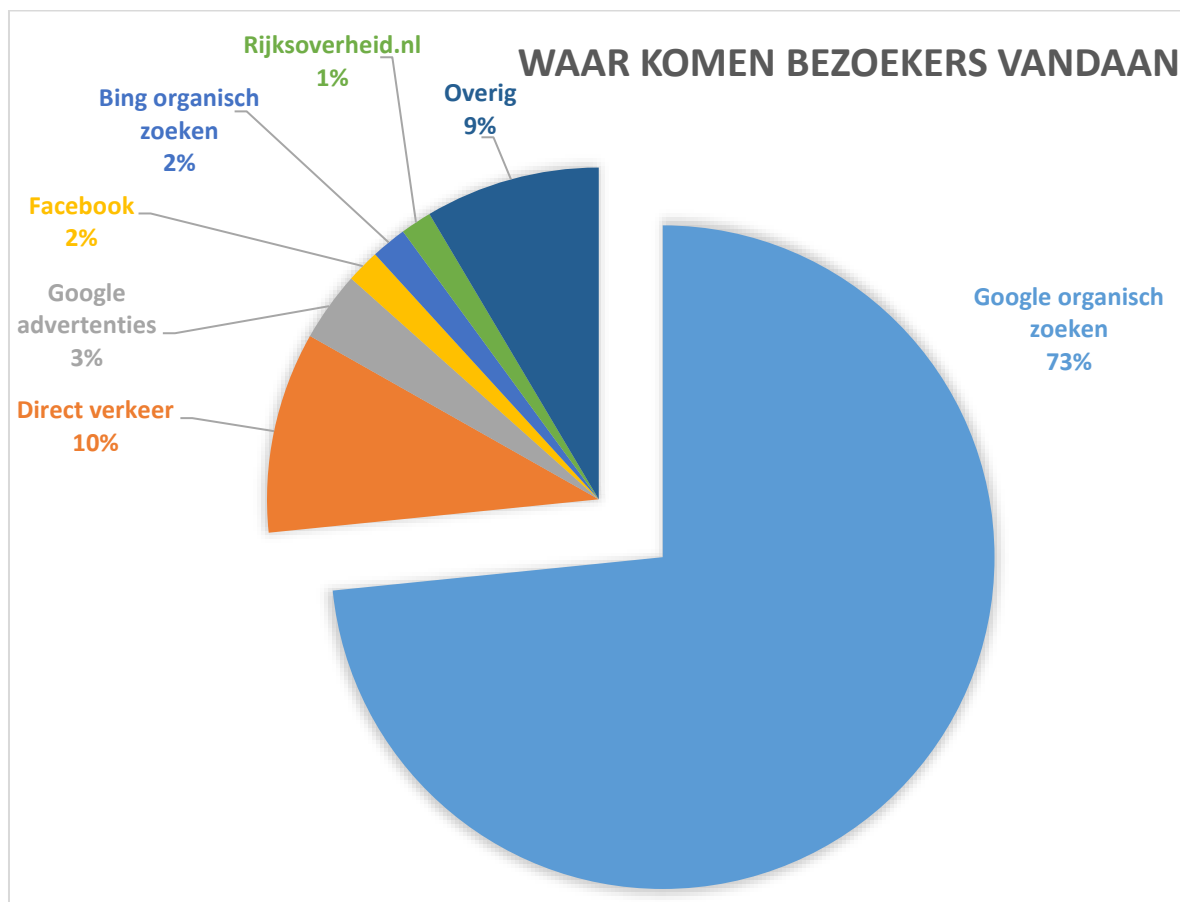
The screenshot shows a Google search for 'aardgasvrij wonen'. The search bar contains the text 'aardgasvrij wonen'. Below the search bar, there are navigation options: 'Alle', 'Afbeeldingen', 'Nieuws', 'Shopping', 'Maps', 'Meer', 'Instellingen', and 'Tools'. The search results show 'Ongeveer 138.000 resultaten (0,45 seconden)'. The first result is from 'www.milieucentraal.nl' with the title 'Stappenplan aardgasvrij wonen | Milieu Centraal'. The snippet below the title reads: 'Aardgasvrij wonen begint met goede isolatie. Daar kun je meteen mee aan de slag gaan. Begin met plekken waar nog geen isolatie zit en die makkelijk te ...'.

In 2019 kwam de website van milieucentraal 63,4 miljoen keer in beeld tussen de zoekresultaten. Dat zorgde voor 3,76 miljoen kliks. De klikfrequentie (CTR) hangt af van hoe je pagina in beeld komt als iemand iets zoekt. Milieu Centraal streeft ernaar om op relevante en veelgebruikte zoektermen binnen een onderwerp als eerste in beeld te komen met een tekst die uitlokt om verder te klikken.



Waar komen bezoekers vandaan?

Met 73% zorgt organisch zoeken in Google ook in 2019 verreweg voor het meeste webbezoek. In 2019 kwamen 3.886.083 sessies via google (organisch). Ongeveer 10% surft direct naar de website van Milieu Centraal. De rest van het verkeer komt binnen via andere zoekmachines, social media en gesponsorde zoekopdrachten op Google en de tijdlijn.



3.4 Vragen van bezoekers beantwoorden

Milieu Centraal beantwoordt vragen van consumenten over energiebesparing die binnenkomen via:

- Een vraag-popup* op van milieucentraal.nl
- Wij-isoleren.nl (overzicht van isolatiebedrijven)
- Verbeterjehuis.nl (reken- en adviestool woningverduurzaming)
- Mailadres info@milieucentraal.nl
- En in sommige gevallen ook via telefoon

*De popup wordt getoond op isolatiepagina's en warmtepomppagina's. Het doel is hooggeïnteresseerde bezoekers te helpen met hun vragen en zo meer inzicht te krijgen in de informatiebehoefte van deze consumenten. Daarmee kan Milieucentraal het informatieaanbod verbeteren.

Communicatieadviseurs en onderzoekers hebben ongeveer 350 vragen beantwoord. Een antwoord kost gemiddeld (met eventuele inschakeling van een onderzoeker) 15 minuten. Consumenten blijken deze persoonlijke dienstverlening te waarderen, blijkens de vele bedankmailtjes die we terugkrijgen.

3.5 Advies op maat

Advies op maat modules helpen de huizenbezitters met informatie die gericht is op hun persoonlijke situatie. Ze krijgen advies welke isolatievorm of installatietechniek geschikt is voor hun woonsituatie met een schatting van kosten en besparingen

Activiteiten

- Dagelijks beheer en onderhoud
- Actualisering met nieuwe cijfers en content
- Nieuwe vormgeving van de tools en nieuw beeldmateriaal
- Ontwikkeling van monitoringstools om het gebruik beter te kunnen volgen
- Uitbreiding mogelijkheden om de tools te delen via social media

Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 is 200.000 keer een Advies-op-maat module starten. Het resultaat is **353.655** keer.

De nieuwe module 'Bereken je energierekening' leverde bij de lancering vele tienduizenden bezoeken op, mede dankzij berichtgeving op NOS.nl. Mede door deze nieuwe module is het bezoek aan Advies op maat modules flink boven de doelstelling uitgekomen. Maar ook zonder het bezoek aan deze module zou het resultaat boven de doelstelling zijn geweest, namelijk ruim 250.000 keer.

Hieronder staat een overzicht per module.

Module	Aantal keer gestart(1 helft)
Bereken je energierekening (sinds sep 2019)	97.861 *)
Zonnepanelen	59.502
CO2-voetafdruk (oa energie in huis)	45.278
Vergelijk mijn Energieverbruik	33.056
Warmtepomp	23.866
Vloerisolatie	16.695
Gevelisolatie	12.755
Zonneboiler	12.750
Bespaartest	12.421
Dakisolatie	10.779
Isolatieglas	9.765
Check je isolatie (vanaf oktober 2019)	8.277
Beter ventileren	6.868
Douche WTW	1.507
Wasdroger	1.368
Energiezuinig douchen (verwijders in juli 2019)	907
Totaal 2019	353.655

*) Door een technische storing werd het bezoek in de eerste 7 dagen na de lancering niet gemeten. Op basis van server-statistieken waren er naar schatting 40.000 bezoeken in die eerste week. Deze zijn niet meegeteld in bovenstaand overzicht.

3.6 Verbeterjehuis.nl

Wat zijn de kosten van aardgasvrij wonen? Dat vragen veel mensen zich af. De applicatie Verbeterjehuis geeft antwoord. Het is een reken- en adviesmodule voor het energiezuiniger en aardgasvrij maken van een woning: wat kan ik nog doen aan mijn woning, wat kost dat en wat levert het op? Het advies is om te beginnen met isolatie.

Afstemming met EBVV

Verbeterjehuis maakt gebruik van de database van RVO, de Energiebesparingsverkenner Woningen. Milieu Centraal en RVO hebben hier inhoudelijk overleg over gehad. In de database van RVO komen aanvullingen op basis van de invoering van NTA 8800, een berekeningsmethodiek voor effecten van energiemaatregelen. Ook is er afstemming geweest over kostenkennallen.

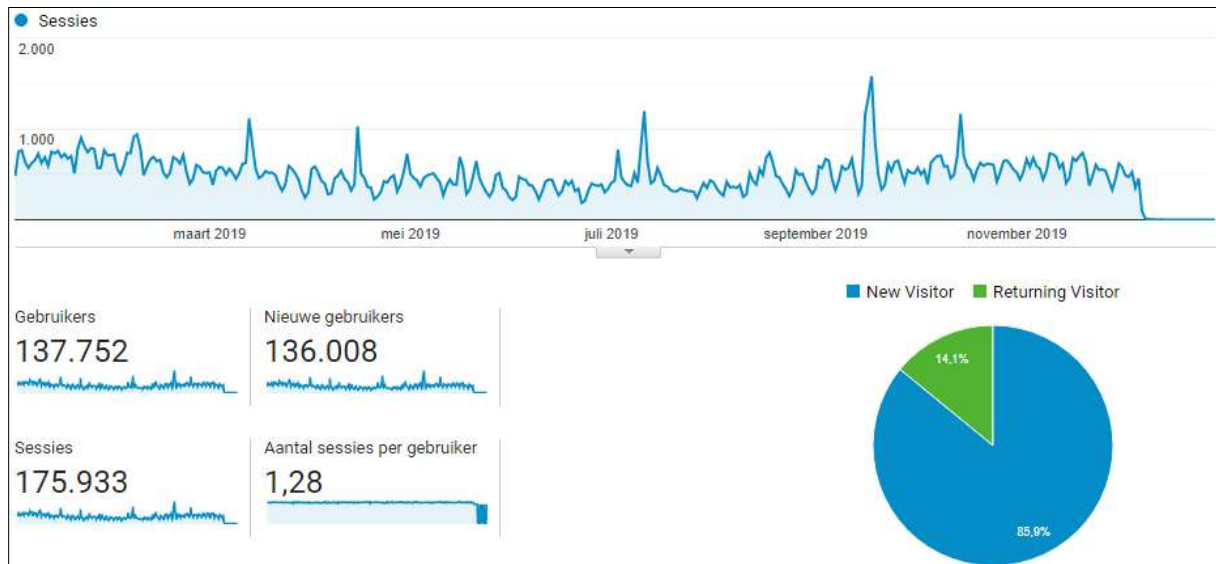
Marketing

- Geen specifieke promotie geweest.
- Behoorlijk wat websites linken naar Verbeterjehuis, dat levert traffic op.
- Er is een samenwerking met Calcasa, in woningrapporten wordt verwezen naar Verbeterjehuis.

- Verbeterjehuis wordt gebruikt door een aantal Energieloketten, onder eigen logo.

Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 is 100.000 sessies. Het resultaat is **175.933 sessies**, tot 9 december 2019. Daarna is de applicatie onder dezelfde naam opgegaan in het landelijk platform voor huiseigenaren. De gemiddelde sessieduur was 5:33 minuten.



3.7 Energiesubsidiewijzer.nl

De tool www.energiesubsidiewijzer.nl informeert woningeigenaren over subsidieregelingen en leningen voor energiebesparende maatregelen:

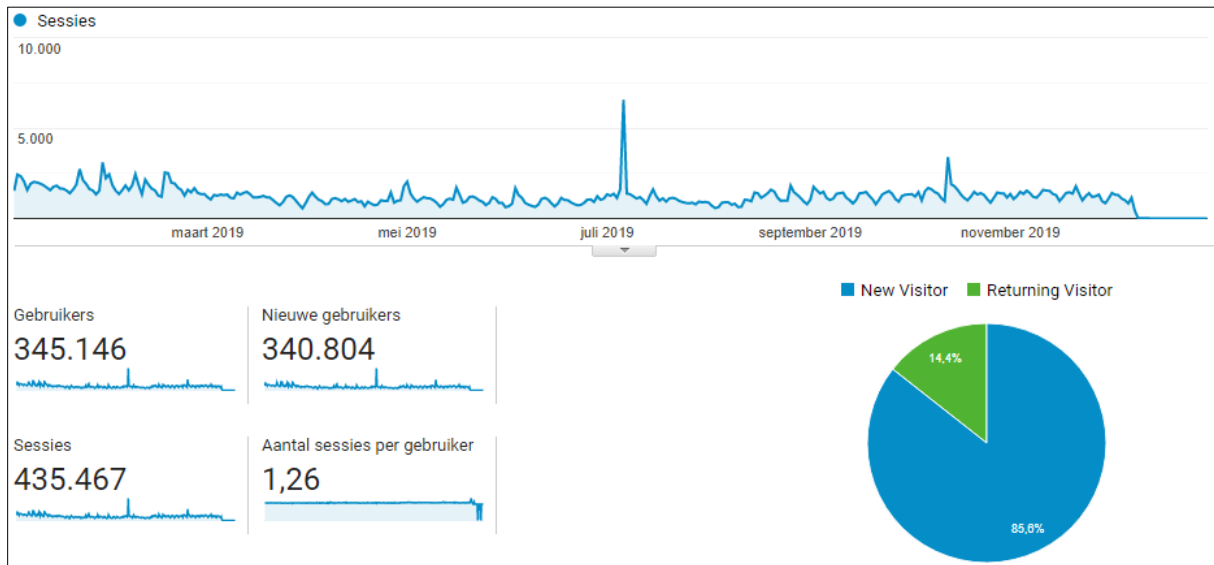
- Gemeentelijk
- Provinciaal
- Landelijk

Activiteiten

- Dagelijks beheer en onderhoud
- Actualisatie van alle bestaande regelingen
- Het checken van alle websites van gemeenten, waterschappen en provincies op nieuwe regelingen
- Afstemming met SVn over communicaties landelijke leningen
- Beantwoorden van consumentenvragen (260x)

Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 is 450.000 sessies. Het resultaat is **435.467 sessies**. Er is in 2019 geen specifieke promotie voor de site geweest. De Energiesubsidiewijzer.nl is op 9 december 2019 opgegaan in het nieuwe landelijke platform voor huiseigenaren (verbeterjehuis.nl). De laatste 3 weken kreeg de site geen traffic meer.



3.8 Energielabel.nl

Deze goed vindbare website (met trefwoord ‘energielabel’ nummer 1 en 2 in organische zoekresultaten van Google) is dé portal als het gaat om energielabels in het algemeen en het energielabel woningen in het bijzonder. De site maakt deze rol met een enorm aantal bezoeken meer dan waar.

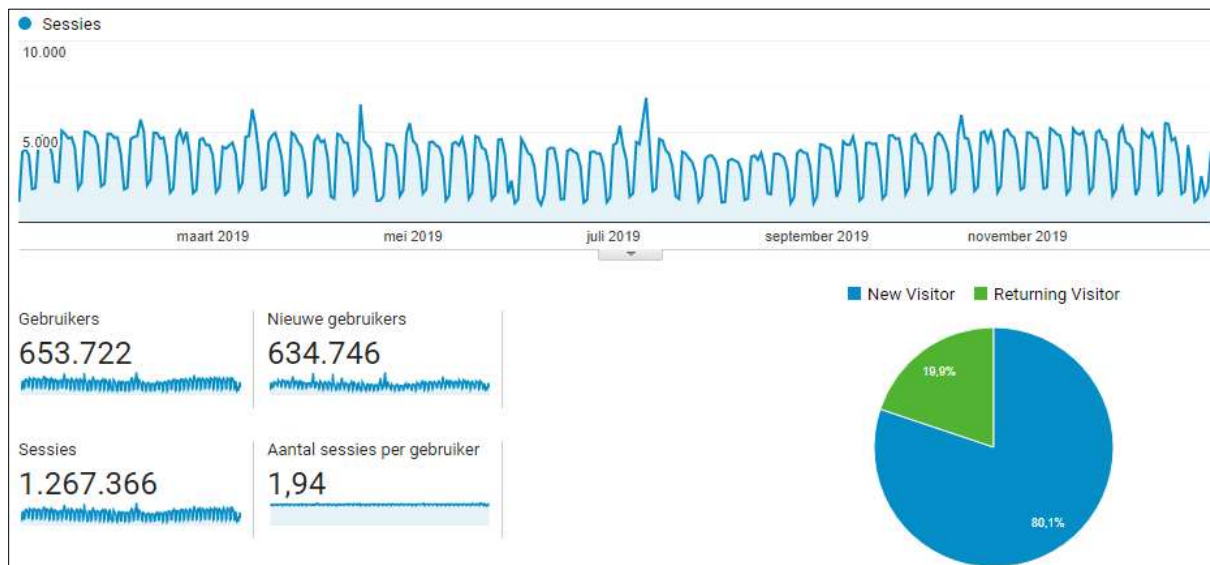
Activiteiten

Gezien de vernieuwing in 2018 was er in 2019 slechts gering contentbeheer nodig.

Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 is 600.000 sessies. Het resultaat, zonder promotie, is **1.267.366 sessies**. Het hoge aantal sessies is te verklaren door de integratie van zoekjeenergielabel.nl in de website energielabel.nl. Ongeveer de helft van de traffic heeft te maken met zoekjeenergielabel.nl.

Verreweg de meeste aandacht gaat uit naar het Energielabel Woningen. De Energielabels Apparaten en Auto’s krijgen minder bezoek.



3.9 Energieverbruiksmanagers.nl, slimme meters en energiebesparing

De vergelijkingssite www.energieverbruiksmanagers.nl biedt een overzicht van ongeveer 50 energieverbruiksmanagers die op de Nederlandse markt worden aangeboden voor consumenten. Het beheer en de ontwikkeling van de website www.energieverbruiksmanagers.nl is grotendeels gefinancierd door Netbeheer Nederland.

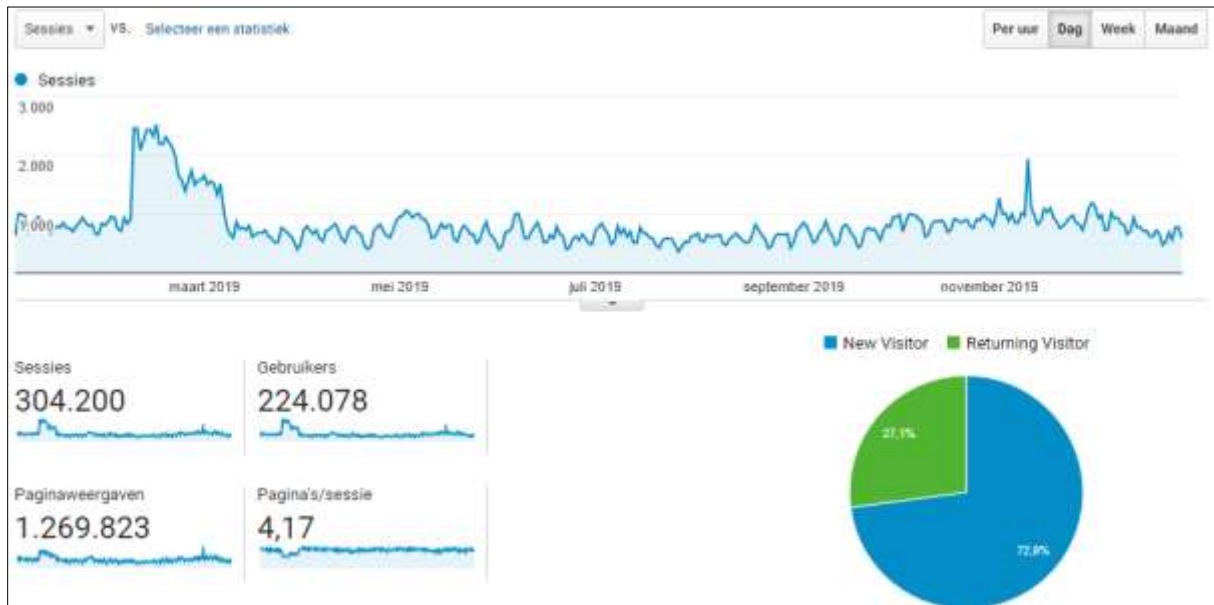
Activiteiten

- Beheer en actueel houden van informatie
- Contacten onderhouden met leveranciers van energieverbruiksmanagers
- Beantwoorden van consumentenvragen over energieverbruiksmanagers (65)
- Campagne



Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 is 200.000 sessies. Het resultaat is **304.200 sessies**. Dit resultaat is mede te danken aan een online campagne over energieverbruiksmanagers van Energie Nederland. De website was landingspage van deze campagne.



3.10 Mediaservice

Bij mediaservice gaat het om het beantwoorden van vragen van journalisten en het actief benaderen van media. Journalisten weten Milieu Centraal goed te vinden. Journalisten stelden in 2019 360 vragen (alle onderwerpen) aan Milieu Centraal. Dat is vergelijkbaar met het aantal vragen in de jaren ervoor. Milieu Centraal heeft in 2019 veel publiciteit gegeneerd.

Aandacht in media draagt bij aan een gevoel van urgentie en brengt mensen op ideeën

Resultaten

De doelstelling voor de gerealiseerde advertentiewaarde van nieuwsberichten in media voor het onderwerp 'energiebesparing en duurzame energie' is 1 miljoen euro per jaar. In 2019 is de gerealiseerde advertentiewaarde **5 miljoen euro** en zit daarmee ver boven de doelstelling.

In samenwerking met Milieu Centraal verschenen er in 2019 in kranten, magazines, online media en TV over het thema energie in huis **623 nieuwsberichten** en over duurzame energie **259 nieuwsberichten**.

NB. Sinds 2019 kan ook de advertentiewaarde van TV worden meegeteld. Daarvoor ging de advertentiewaarde alleen over print en online (dat is samen wel 85-90% van de advertentiewaarde).

Resultaten: radio en TV

Milieu Centraal werkte in 2019 mee aan 37 Radio en TV items over energiebesparing en duurzame energie.

Voorbeelden

NOS over energiebelasting



LINDA nieuws
25 minuten · 

Omdat wij door de bomen soms het bos niet meer zien, vroegen we Mariken Stolk van voorlichtingsorganisatie Milieu Centraal om hulp.



LINDA.NL
Met deze praktische tips kan óók jij direct bijdragen aan een beter milieu

Telegraaf

GELD



Marlou Visser

Het laatste nieuws over zaken die de portemonnee raken. Tips en ideeën? Mail naar geld@dft.nl

Nieuwe subsidie voor isoleren van je woning

DEN HAAG • Wie vanaf nu twee of meer grote isolatieprojecten in zijn eigen huis laat uitvoeren, kan daar tot €10.000 subsidie voor aanvragen. Minister Ollongren (Binnenlandse Zaken) trekt hier €84 miljoen voor uit. De projecten moeten na 15 augustus worden uitgevoerd. Zodra ze zijn betaald, kan vanaf 2 september een aanvraag voor subsidie worden ingediend. De overheid draagt zo'n 20% van de kosten bij.

De regeling loopt tot en met december 2020 en is onderdeel van het Klimaatakkoord. Er was al langer subsidie voor warmtepompen en zonneboilers, maar niet voor isolatie. Dat terwijl daar voor de meeste huizen de grootste energiebesparing is te halen. Er kan subsidie worden aangevraagd voor isolatie van dak, gevel, vloer en hoogrendementsglas (HR++).

Volgens Milieu Centraal verdient je een investering in spouwmuurisolatie plus vloerisolatie dankzij de subsidie in iets meer dan drie jaar terug.

De organisatie schat dat ongeveer 100.000 huiseigenaren gebruik kunnen maken van de regeling.

Magriet

Kostenplaatje
Op verbeterjehuis.nl vind je wat je kunt doen om je woning duurzamer te maken én wat dat kost

Wist je dat
SPOUWMUURISOLATIE
HET RENDEMENT GEEFT VAN SPAARGELD MET 11% RENTE?

Goede investering

Voor een tussenwoning	Enmalige kosten	Besparing
Spouwmuurisolatie	€ 800	€ 250 per jaar
Dakisolatie (schuin dak bij verbouwde zolder)	€ 4.100	€ 600 per jaar
Vloerisolatie begane grond	€ 1.400	€ 190 per jaar
HR++ glas i.p.v. enkel glas	€ 3.100	€ 290 per jaar

Bron: milieucentraal.nl

Specifieke activiteit: de beurs Huis & Energie

Milieu Centraal is hoofdpartner van de eerste landelijke consumentenbeurs voor duurzame energie en duurzaam wonen. Met midden op de beursvloer het Milieu Centraal Duurzaam Droomhuis waar bezoekers kunnen ervaren hoe duurzame producten en technieken voelen, ogen en klinken. Een mooie kans voor direct contact met huiseigenaren. De beurs is van vrijdag 15 mei t/m zondag 17 mei 2020 in de Brabanthallen in Den Bosch.

In 2019 waren de voorbereidingen al gestart (er was aanvankelijk sprake van mei 2019).

3.11 Sociale media en nieuwsbrieven

Op sociale media draait het steeds meer om creatieve (beeldende) content. Milieu Centraal heeft sinds een jaar beschikking over een eigen vormgever om in deze trend mee te kunnen gaan. Ook is Milieu Centraal actief met het betaald promoten van berichten, om zo het bereik te vergroten. Het bereik is dan minder afhankelijk van 'organisatie-likes' en volgers.

Facebook heeft tal van mogelijkheden om de promotie te richten op speciale doelgroepen. Bij het promoten wordt klein begonnen, en als de promotie aanslaat dat wordt groter ingezet. Zo is er vaak een groot bereik te realiseren tegen relatief lage kosten.

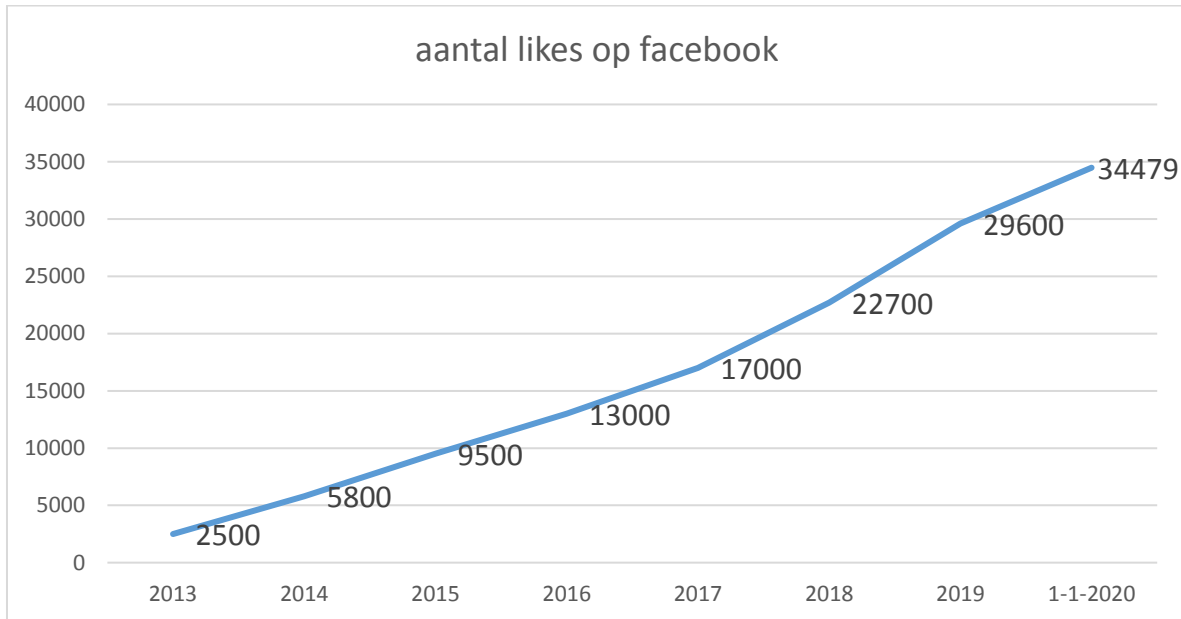
De monitoring van Twitter, Facebook en Instagram laat geen themagerichte analyse toe. Onderstaande resultaten hebben betrekking op **alle thema's van Milieu Centraal**.

Facebook

Milieu Centraal koos er in 2019 voor om 3 à 4 berichten per week te posten op Facebook in plaats van dagelijks, om te voorkomen dat de promotie van deze berichten met elkaar zouden concurreren. Dit zorgde er bovendien voor dat het social team meer tijd kan besteden aan het creatieve proces en vormgeving van de berichten. Dit zie je terug in de kwaliteit van de content: informatieve infographics, activerende video's en praktische tips op je tijdlijn.

Deze strategie zorgde voor wederom een flinke groei op het kanaal. Op 1 januari 2020 had de Facebook-pagina Milieu Centraal 34.479 'likes', dat zijn 4.840 nieuwe volgers sinds de start van het jaar. Het gemiddelde bereik van de berichten varieert en is onder meer afhankelijk van betaalde promotie. Doelgroepen waarderen de content waar meer aandacht aan besteed is. Dat zie je terug in een stijging in bereik en aantal volgers. Met het organische bereik is moeilijk om op een zelfde niveau te blijven. Facebook veranderde in 2017 hun beleid en algoritme wat betekent dat je als organisatie met een bedrijfspagina meer moet betalen om posts zichtbaar te laten zijn en eenzelfde resultaat te behalen.

	Aantal 2019	Aantal 2018	Verandering t.o.v. 2018
Volgers	34.479	29.638	+16%
Aantal geplaatste berichten	191	391	-51%
Aantal interacties	151.211	263.222	-42%
Gemiddeld bereik per maand	1.709.141	813.965	+120%
Gemiddeld organisch bereik van berichten	4.552	6.775	-33%
Gemiddeld betaald bereik van berichten	63.010	24.981	+152%



Instagram

De afgelopen periode zette Milieu Centraal in op de groei van Instagram. Door inzet van influencers die posts en stories steeg het aantal volgers in korte periode. Inmiddels volgen ruim 10.000 mensen Milieu Centraal op Instagram. Een ruime verdubbeling van waar we in 2018 mee eindigden.

Interessant is dat 86% van onze volgers vrouw is en 44% van die doelgroep 25-34 jaar is en 23% 18-24 jaar en 17% 25-44.

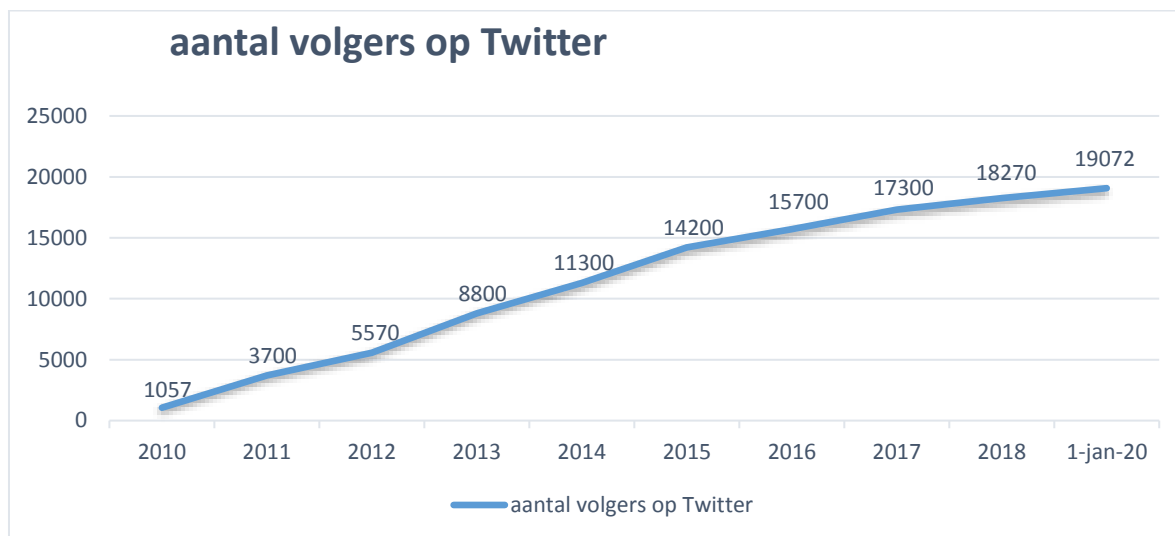
Milieu Centraal bereikt op Insta dus een jongere doelgroep dan op Facebook. Steeds vaker zet een promotie die we testen op Facebook en Instagram meer budget in op Instagram vanwege de goede resultaten op dat platform. Bij het bereiken van 10.000 volgers krijgt Milieu Centraal ook handige extra features op Instagram, dit is dan ook het doel voor 2019.

Twitter

In 2019 gebeurde er op Twitter het volgende:

- Aantal volgers steeg naar 19.072
- 3.067 weergaves per dag
- 1.796 retweets van berichten gestuurd door Milieu Centraal
- 2.129 tweet likes
- Interactieratio van 1%
- Twitter leverde ook verkeer naar de website op: volgers klikten ruim 4.252 keer op links in de tweets
(bron: Twitter)

Het totale bereik over 2019 voor Twitter komt uit op ruim 1.119.704 weergaves, dat is vier keer zo veel dan in 2018. De verwachting is dat we in 2020 minder weergaves hebben op Twitter dan voorheen. Dit komt doordat onze focus richting Instagram is gegaan vanwege de groeiende populariteit van dat platform en potentiële groei voor Milieu Centraal.



YouTube

Het YouTube kanaal van Milieu Centraal is goed gevuld, en het overzicht hieronder laat zien dat mensen de filmpjes regelmatig bekeken. Omdat de resultaten voor het YouTube kanaal zo goed zijn, zetten we steeds vaker in op YouTube promotie.

Overzicht van de meest bekeken video's van Milieu Centraal op YouTube

Video	Aantal weergaven
Warmtepomp	19406
Tips om zuinig te wassen	17132
Mijn ervaring met de warmtepomp!	13719
Radiatorfolie aanbrengen	9150
Zonneboiler	7935
Mijn ervaring met spouwmuurisolatie!	7114
Onze ervaring met de pelletkachel!	5253
Zonnepanelen aanbrengen	3167
De warmtepomp van Piet	2903
Vloer isoleren	2850
Naden en kieren dichtn	2836
Dubbel glas aanbrengen	2687
HR ketel installeren	2368
Warmte terugwinnen met een douche-WTW	2165
Spouwmuur isoleren	2141
Heb ik vloerisolatie?	2106
Onze ervaring met de zonneboiler!	1966
Gevelisolatie in een huis gebouwd tussen 1975 en 1991	1932
Wat voor soort glas heb ik?	1823

Nieuwsbrief consumenten

Milieu Centraal stuurt een e-mailniewsbrief naar consumenten. Het aantal abonnees van de consumentennieuwsbrief is 12.160. De nieuwsbrief voor consumenten verscheen in 2019 vijf maal.

Het percentage e-mails dat door de geadresseerden geopend wordt, ligt gemiddeld op 42%, dat is een goede openingsrate.

3.12 Contentservice voor bedrijven

De contentservice voor bedrijven wordt betaald door de afnemende bedrijven zelf. Er is geen bijdrage vanuit het kaderprogramma. Op dit moment zijn energiebedrijven, netbeheerders en banken goed vertegenwoordigd als samenwerkingspartner van Milieu Centraal en is er in totaal met 16 partners een lopende overeenkomst.

Tips en adviezen van Milieu Centraal in kanalen van bedrijven vergroten het bereik én de eenduidigheid van informatie

Overzicht van bedrijven waar Milieu Centraal een lopende overeenkomst mee heeft (sept 2018)

Netbeheerders	<ul style="list-style-type: none"> • NetbeheerNL: ontwikkeling en beheer van het platform Energievebruiksmanagers.nl. Platform speelt een rol bij introductie slimme meter. • Enexis: gebruik content voor het Energiehuis
Energiebedrijven	<ul style="list-style-type: none"> • Greenchoice: content website, tips voor boekje, ontwikkeling app • Oxxio: vergelijkmijnenergieverbruik • Essent (plus alle dochterbedrijven op gebied van isolatie en installaties): content website • Engie: content website
Independer	<ul style="list-style-type: none"> • Module voor schatting energieverbruik huishoudens
Banken	<ul style="list-style-type: none"> • Volksbank: content voor intranet hypotheekadviseurs over energiebesparende maatregelen • ABN Amro: boekje over verduurzamen woning • Hypotheekshop: content energiebesparende voorzieningen
iChoosr	<ul style="list-style-type: none"> • Prijsindicatie zonnepanelen
VLA	<ul style="list-style-type: none"> • Content voor website over ventileren en vragen van consumenten beantwoorden
SVn	<ul style="list-style-type: none"> • Info over energiemaatregelen
Doe-het-zelf branche	<ul style="list-style-type: none"> • Content voor kluswijzers voor alle ketens
Maatschappelijke organisaties	<ul style="list-style-type: none"> • Natuur en Milieu (content energiebesparen) • Consumentenbond (boek energiezuinig huis)

3.13 Contentservice voor maatschappelijke organisaties

Voor maatschappelijke organisaties is het betalen voor content vaak een brug te ver. Ze ervaren het meer als een vorm van samenwerking, waar Milieu Centraal ook wat aan heeft: aandacht voor de boodschap en een doorverwijzing naar milieucentraal.nl.

In 2019 hebben we content geleverd aan Nibud, Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis, Woonbond en enkele gemeenten.

3.14 Ondersteuning regionale en lokale energieloketten

Milieu Centraal ondersteunt energieloketten met informatie, communicatiemiddelen en advies. Veel loketten maken op hun websites gebruik van content van Milieu Centraal. Voor een loket is een eigen versie van VerbeterUwHuis.nl gemaakt. Voor een aantal andere loketten zijn i-frames van verschillende MC-tools ingeregeld. Voor het energieloket in de Achterhoek is een trainingsreeks voor energiecoaches verzorgd. Voor een aantal loketten is content op maat met specifieke berekeningen geleverd.

Ook zorgt Milieu Centraal ervoor dat de informatie over energieloketten op energiebesparendoejenu.nl actueel gehouden wordt

3.15 Consumer Insights

Kennis over de doelgroep en kennis van interventiestrategieën vormen de hoekstenen van effectieve communicatie.

In de eerste helft van 2019 heeft dit project nog geen invulling gekregen.

Na de zomer is gestart met:

- **Energiezuinig ventileren.** Met een kwantitatief onderzoek is onderzocht hoe mensen hun huis ventileren, welke misverstanden er zijn over ventilatie en of mensen open staan voor het energiezuiniger maken van hun ventilatiesysteem (en de daaraan verbonden kosten willen opbrengen). De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebruikt als voorbereiding van het kwalitatieve onderzoek over wonen zonder aardgas. De uitkomsten zijn ook gebruikt om het dossier over ventilatie op de website uit te breiden en om een passende communicatielijnt te bedenken over dit onderwerp.
- **Percepties wonen zonder aardgas.** Wat zijn de belangrijkste vragen en twijfels. Vinden ze hun eigen woning geschikt? Of geschikt te maken? Hoe ervaren mensen het Stappenplan aardgasvrij wonen? Hoe kijken huiseigenaren naar het verbeteren van ventilatievoorzieningen? Dit onderzoek is uitgevoerd middels kwalitatief onderzoek. In twee gespreksgroepen en met telefonische interviews zijn mensen die al bezig zijn met het aardgasvrij maken van hun woning bevraagd op de drempels die zij ervaren en hoe de informatievoorziening kan worden verbeterd. Met hulp van deze uitkomsten, gaat Milieu Centraal in 2020 de informatie op haar site over aardgasvrij wonen verbeteren en uitbreiden.

4. Projecten in relatie met Klimaatakkoord

Het Klimaatakkoord, met name het onderdeel 'Gebouwde omgeving', zal een belangrijk kader zijn voor dit programma. Op dit moment ligt er een 'Voorstel tot hoofdlijnen van het Klimaatakkoord', het definitieve akkoord komt later.

Milieu Centraal zal met een aantal projecten bijdragen aan de uitvoering:

- Bijdrage aan koepelcampagne energietransitie;
- Energiebesparendoejenu.nl;
- Bijdrage aan de bewonerscommunicatie in aardgasvrije wijken;
- Communicatie over effecten wijziging energiebelasting op energierekening;
- Persoonlijk energieadvies: behoefte en organisatie.

4.1 Bijdrage aan koepelcampagne energietransitie

Er komt vanuit het Rijk een koepelcampagne over de energietransitie en hoe je als (woon)consument zelf daar aan kan bijdragen. Eén van de hoofdonderwerpen is de gebouwde omgeving. Vanuit BZK wordt gedacht aan de subthema's woningisolatie (inmiddels is bekend dat dit inderdaad het thema is).

Gedraginszichten en advies

Als basis voor de koepelcampagne energietransitie (huidig: ledereendoetwat) hebben we een aantal activiteiten uitgevoerd:

- Gedragbepalers gemaakt voor energiebesparing (kleine maatregelen en isolatie), ventilatie, mobiliteit en voedselverspilling.
- Advies gegeven over motivaties en belemmeringen van consumenten om wel of niet tot actie over te gaan.
- Advies gegeven over inhoud webpagina's mbt isolatie.

Deze gedragbepalers hebben uiteindelijk de basis gevormd voor de keuze van thema's en de teksten op de campagnesite van ledereendoetwat. In deze campagne ledereendoetwat fungeert Milieu Centraal als contentpartner en verzorgen we de social media. Hiervoor is een apart project met het Ministerie van Economische Zaken afgesproken.

Ondersteuning isolatiecampagne

NB: In het najaar 2019 is Milieu Centraal gevraagd om mee te denken en te werken aan de themacampagne isolatie binnen ledereen doet wat. Deze isolatiecampagne is begin 2020 gestart.

4.2 Energiebesparendoejenu.nl

De campagne Energie besparen doe je nu gaat in 2019 verder als een pilot onder de koepelcampagne over de energietransitie. Dat betekent dat de campagnewebsite in ieder geval tot eind 2019 live blijft. Mogelijk zijn er ook nog activiteiten te verwachten voor Facebook.

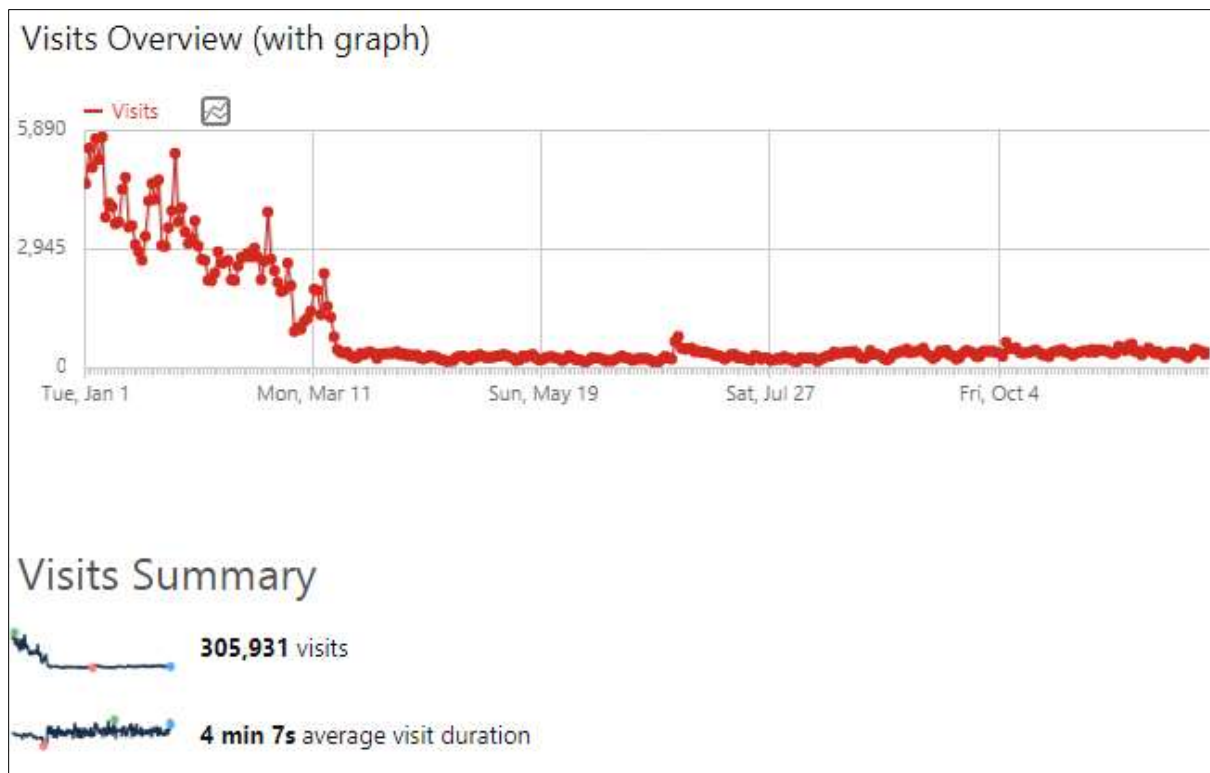
In het eerste half jaar heeft de laatste campagneperiode van Energiebesparendoejenu.nl gelopen. De rol van Milieu Centraal hierbij:

- In en na de campagneperiode: website up-to-date gehouden en actuele informatie (bijv. over subsidies) en cijfers (investerings en besparingen maatregelen) toegevoegd
- In de campagneperiode: social media verzorgd (posts Facebook en geadviseerd over promotie, van inzet budget tot keuze voor relevante doelgroep)
- Gedurende het eerste half jaar: overzicht van aanbieders duurzame warmte op site actueel gehouden

Resultaten

Deze website is gestart als campagnesite. De campagne liep in maart 2019 af. Daarna heeft Milieu Centraal de site in beheer gehouden, als overgang naar het landelijk platform voor huiseigenaren.

De site kreeg in 2019 (tot 9 december, waarna de site is overgegaan in het landelijk platform) zo'n 305.000 bezoeken. Los van de campagne heeft de website in de periode medio maart tot 9 december nog 80.000 bezoeken getrokken, met een gemiddelde sessieduur van bijna 5 minuten.



4.3 Aardgasvrije wijken

In de transitie naar aardgasvrij wonen is een wijkaanpak een belangrijke route. In dit project heeft Milieu Centraal 3 activiteiten ondernomen:

- Samenwerking met Expertise Centrum Warmte (RVO) om te komen tot Factsheets warmtetransitie voor gemeenten. Later is dit een aparte opdracht van RVO geworden.
- Samenwerking met OmOns, om te verkennen hoe Milieu Centraal met content kan bijdragen aan hun platform voor wijken. Resultaat: OmOns zal gebruik gaan maken van API energiesubsidiewijzer en API oriënterende informatie over energiemaatregelen.
- Samenwerking NVDE voor hun opdracht 'ontzorging'.
- Voortraject samenwerking European Climate Fund, project Aardgasvrije wijken. Ook dit is een apart gefinancierd project geworden, waarbij het voortraject binnen het kaderprogramma is uitgevoerd.

4.4 Communicatie effecten belastingverschuiving

In het Voorstel tot hoofdlijnen van het Klimaatakkoord is een belastingverschuiving voorgesteld. Met een verhoging van de belasting op gas en verlaging van de belasting op elektriciteit worden isolatie en duurzame verwarming aantrekkelijker. De verschuiving wordt zo vormgegeven dat het een lastenverlichting voor huishoudens betekent.

Voor het draagvlak van wijzigingen in energiebelasting is het van belang dat media en partijen beschikking hebben over juiste cijfers over de effecten van wijzigingen van de energiebelasting op besparingen door energiemaatregelen, en op de hoogte van de energierekening.

Milieu Centraal heeft in het kader van dit project deelgenomen aan de werkgroep Communicatie Energierekening van EZK. Later is deze deelname uitgemond in een aparte subsidie van EZK, die geresulteerd heeft in de Rekentool Energiebelasting 2020.

4.5 Communicatie financiering energiemaatregelen

Financiering van energiebesparende maatregelen is een van de hindernissen waar woningeigenaren tegen aan lopen. Milieu Centraal helpt de woningeigenaar met praktisch informatie over allerlei financieringsmogelijkheden en belastingregelingen.

Activiteiten

- Kennisontwikkeling over financiële regelingen
- Afstemming in communicatie tussen RVO, SVn en Ministerie van Financiën
- Content nieuwe SEEH subsidie
- Aanpassing informatie over afbouw salderingsregeling
- Aanpassing informatie over btw-teruggave zonnepanelen
- Aanpassing informatie ISDE

4.6 Persoonlijk energieadvies: behoefte, inhoud en organisatie

De transitie naar aardgasvrij wonen creëert een behoefte aan energieadvies aan huis. Het gaat bij het aardgasvrij verbouwen immers om een combinatie van maatregelen. Het is vraagstuk waar je voor het eerst in je leven mee te maken krijgt, je hebt er geen ervaring mee. Het vraagt een behoorlijke

investering, dus een verkeerde beslissing kan behoorlijke consequenties hebben. Veel bewoners zullen daarom op zoek zijn naar advies over juiste keuzes.

Doel van het project is dat Milieu Centraal in staat is om bewoners op een soepele manier te kunnen door te verwijzen naar energieadviseurs waar ze iets aan hebben.

Niet gestart

Gezien de afspraak in het Klimaatakkoord om tot een landelijk platform voor huiseigenaren te komen, heeft Milieu Centraal besloten om dit project voorsnog niet uit te voeren. Het is slimmer om eerst de ontwikkelingen af te wachten over hoe 'advisering' en 'ontzorging' in Nederland wordt geregeld.

De vrijgekomen uren kunnen goed gebruikt worden voor het Landelijk Platform, zie volgende paragraaf.

4.7 Landelijk platform huiseigenaren (nieuw)

Dit project was niet voorzien in de begroting. Er is binnen het Kaderprogramma ruimte voor gemaakt. In december 2019 heeft BZK een aanvullende subsidie verstrekt voor de externe kosten van het bouwen van het platform.

In het Klimaatakkoord zijn afspraken gemaakt over het lanceren van een landelijk digitaal platform per 1-1-2020 ter ontzorging van individuele huiseigenaren die aan de slag gaan met het verduurzamen van hun woning.

Milieu Centraal heeft in nauwe samenwerking met BZK actief meegedacht (via gesprekken, notities, deelname aan meetings en workshops) over doelen en opzet van het landelijk platform. In juni 2019 viel het besluit dat Milieu Centraal de trekker 'modules 1, 2a en 3' van het platform. Dit zijn de modules Informatievoorziening (voorheen Energiebesparendoejenu.nl), rekentool (voorheen alleen de kern van Verbeterjehuis.nl) en het overzicht van subsidies (voorheen Energiesubsidiewijzer.nl).

De bouw van het platform is uitbesteed aan een webbureau, met intensieve begeleiding vanuit Milieu Centraal. In december 2019 ging het platform onder de bestaande naam Verbeterjehuis.nl live.

Het platform kreeg qua bezoek een vliegende start, met zo'n 2000 bezoeken per dag. Dit bezoek komt vanuit de 'oude' websites verbeterjehuis.nl, energiebesparendoejenu.nl en energiesubsidiewijzer.nl.

Vanwege het intensieve contact blijft de rapportage over dit project beperkt.

5. Projecten specifieke doelgroepen en thema's

In het Kaderprogramma 2019-2020 is een aantal projecten geformuleerd voor specifieke doelgroepen en thema's.

Tijdens de uitvoering van het programma zal met regelmaat bekeken worden welke prioriteiten zinvol zijn, en of er aanleiding is om nieuwe specifieke projecten te initiëren. Hierbij is het totale budget voor specifieke projecten leidend: meer prioriteit voor het ene project heeft tot gevolg dat het andere minder prioriteit krijgt.

Een paar projecten (cursief) hebben nog geen prioriteit gekregen, maar dat kan in de loop van 2019 en 2020 veranderen.

De projecten zijn:

- Een doe-het-zelf isolatiecheck
- Iedere verbouwing is een kans
- Hypotheek en energiemaatregelen
- Collectieve warmtepomp
- Doelgroep kleine VvE's
- Doelgroep cv-vervanging in moderne woning
- Een keuken kopen zonder gasfornuis
- Vloerisolatie: ontdek je kruipruimte
- Communicatie energiezuinige en gezonde ventilatie
- Besparen zonder investeren
- Doelgroep karakteristieke woning
- Doelgroep oudere eigenaren
- Circulair verbouwen
- Energiebesparing Caribisch Nederland

5.1 Een doe-het-zelf isolatiecheck van je huis

Milieu Centraal neemt aan dat veel huiseigenaren de technische staat van hun woning slecht kennen, en dat ze geen goed beeld hebben van wat ze nu hebben aan isolatie. Waarschijnlijk denken ze onterecht dat hun woning best goed is geïsoleerd, zelfoverschatting is een bekend fenomeen als het gaat om energiebesparing. Weinigen zullen het verschil kennen tussen matige isolatie en (zeer) goede isolatie, terwijl dat verschil voor aardgasvrij wonen wel van belang is.

Met de isolatiecheck willen we consumenten helpen om de isolatie van hun huis in kaart te brengen en geven we advies wat ze nog kunnen verbeteren aan hun woning voor de stap naar aardgasvrij:

- In kaart gebracht welke checks consumenten zelf kunnen doen om te zien hoe hun huis is geïsoleerd
- Tips voor de check geformuleerd en teksten geschreven.
- Op basis van de tips en checks een Advies op Maat module gemaakt, waarin consumenten de isolatie van hun huis kunnen checken en daarnaast een basisadvies krijgen wat ze nog aan de isolatie moeten verbeteren om hun huis klaar te maken voor aardgasvrij wonen.

- Onderzoeksopzet gemaakt om de Advies op maat module te testen onder gebruikers. Dit zal enerzijds kwantitatief (obv Google Analytics) als kwalitatief (mbv de hard-op-denk-methode) gebeuren.
- Onderzoek is gestart in oktober 2019 en resultaten zijn opgeleverd in december. Hier kwamen een paar interessante zaken uit, die in 2020 in de module zullen worden aangepast. Startend met begin 2020 een aantal *quick wins*.

De module 'Check je isolatie' is in oktober 2019 gelanceerd. Het aantal bezoeken tot 31-12-2019 is 8.227.

Bekijk de isolatiecheck: https://advies-op-maat.milieucentraal.nl/aom/?module=Check_je_isolatie.

5.2 Iedere verbouwing is een kans

Dit project richt zich op verbouwen, renoveren of vervangen als een *'touch point'* voor communicatie over energiezuinig en duurzaam wonen. Een belangrijk doel voor de communicatie is dat bewoners beseffen dat iedere verandering aan hun woning (nieuwe zolderkamer, kozijnen schilderen, ...) een kans is om hun woning met lagere kosten (door het voorkomen van keuzes waar je later spijt van krijgt, en door het combineren van werkzaamheden) te verbeteren met het oog op wonen zonder aardgas.

Als er sprake is van verbouwen, renoveren of vervangen komen mensen in actie: ze zoeken informatie, ze denken na over hun financiën, en ze zoeken een bedrijf. Dit vervangingsmoment, en de aanloop hiernaartoe, is een aangrijpingspunt voor gedragsverandering.

Activiteiten

- Maken van visuele checklists voor 5 veelvoorkomende verbouwingen (aanbouw, dakkapel, keuken, badkamer, kozijnen)
- Checklists als PDF's op de site gezet
- Checklists verspreid via NVDE en Techniek Nederland
- Marketing voor de checklist via nu.nl en VT wonen

Doe-het-zelf, doe het duurzaam

In dit project is ook de samenwerking gestart met de VWDHZ. Dit heeft er toe geleid dat Milieu Centraal contentpartner is voor de campagne Doe-het-zelf, doe het duurzaam. Hierin werken vele bouwmarkten samen. Het is een aparte opdracht geworden van de VWDHZ.

5.3 Huis kopen, hypotheek en energiebesparing

Het kopen van een huis gaat vaak gepaard met een verbouwing. Dit verandermoment kan worden benut voor het stimuleren van het nemen van energiemaatregelen. Op grond van een eerdere pilot in Drenthe lijken verkoopmakelaars een minder geschikte intermediair. Bij banken en hypotheekadviseurs lijken de kansen beter.

Dit project is erop gericht om banken en hypotheekadviseurs te ondersteunen in hun contacten met klanten, om hen te wijzen op energiemaatregelen en mogelijkheden voor financiering.

Activiteiten

Milieu Centraal heeft samenwerking met ABN AMRO, Volksbank, en de Hypotheekshop. Deze activiteiten worden door de betreffende bedrijven gefinancierd.

In het kader van dit project heeft Milieu Centraal meegewerkt aan de opzet van een training voor financiële adviseurs en aan een groepsdiscussie / groepsinterview voor een magazine voor financiële adviseurs.

5.4 Collectieve warmtepomp

Tussen individuele warmtepompen en grootschalige warmtenetten is er een tussenweg van collectieve warmtepompen.

Er is nog niet zo heel veel bekend over collectieve warmtepompen, en dit project is bedoeld om deze lacune op te vullen. Milieu Centraal verwacht dat door de wijkaanpak aardgasvrije wijken de behoefte aan informatie over verschillende mogelijkheden zal toenemen. Overigens is de optie collectieve warmtepomp wel al aanwezig in de EBVW, en dus ook in verbeterjehuis.nl. Reden te meer om dit onderwerp nader te verkennen.

Status

Voor 2019 was een budget gereserveerd. Er is in 2019 geen gelegenheid geweest om dit project te starten.

5.5 Doelgroep kleine VvE's en zonnepanelen

De situatie van eigenaren van bovenwoningen, benedenwoningen en etages in een klein pand lijkt meer op die van eigenaren van een eengezinswoningen dan die van appartementen in grote complexen. Toch zijn het wel eigenaren die met een kleine VvE te maken hebben. Het lijkt een doelgroep die nu nog weinig specifieke aandacht krijgt als het gaat om verduurzaming.

In dit project gaat Milieu Centraal speciaal voor deze doelgroep content ontwikkelen op milieucentraal.nl, en deze doelgroep gericht benaderen.

In de loop van het voorjaar is besloten om het project te richten op zonnepanelen. Voor veel huiseigenaren is het plaatsen van zonnepanelen een van de meest aansprekende maatregelen voor verduurzaming van de woning: geen grote verbouwing, financieel aantrekkelijk, en een positieve sociale norm. Zonnepanelen zijn daarom een goede eerste stap.

De uitvoering is gestart in het najaar 2019 en loopt door in het voorjaar 2020. De content wordt ontwikkeld met hulp van een oud-medewerker van de VvE Zonnecoach die veel kennis en ervaring heeft met het werken met deze doelgroep.

5.6 Doelgroep cv is aan vervanging toe

Dit project zou zich richten op huiseigenaren met een modern huis, die binnen niet al te lange tijd toe zijn aan de vervanging van hun cv-ketel. Gezien de levensduur van een cv-ketel van 15 tot 20 jaar,

is de kans het grootst bij woningen die gebouwd zijn in de periode 2000-2007. Dit lijkt een veelbelovend segment. De cv-ketel is namelijk over een tijdje aan vervanging toe, terwijl de verwachting is dat hun huis geschikt is voor het verwarmen met een volledige warmtepomp.

Dit idee is niet van tafel, maar onderstaande bredere invulling was actueler, gezien een aantal mediavragen op dit vlak.

Andere invulling: wat als mijn cv-ketel aan vervanging toe is?

In de transitie naar aardgasvrij komen consumenten met een oudere cv-ketel die binnen 2 jaar aan het einde van de levensduur is voor een keuze te staan. Moeten ze die cv-ketel over 2 jaar maar gewoon vervangen door een nieuwe cv-ketel, of is een (hybride) warmtepomp een betere keuze? En hoe zit dat dan met die warmtenetten, is het verstandig om te wachten tot daar meer over bekend is? Veel vragen en lang niet alles is meteen duidelijk. Milieu Centraal wil deze specifieke doelgroep van advies voorzien. Het gaat dus niet alleen om cv-vervanging in een modern huis, maar om alle huiseigenaren die te maken krijgen met een cv-vervanging.

Activiteiten

- Start gemaakt met ontwikkeling van een Advies op maat module (begin 2020 gereed)
- Partners in netwerk benaderd voor de verspreiding van de module (o.a. Feenstra)

NB

De lancering vond plaats op 23 januari 2020, met een bericht op nos.nl. De module heeft mede hierdoor veel aandacht gekregen.

5.7 Een keuken kopen zonder gasfornuis

Elektrisch koken is een noodzakelijke stap bij wonen zonder aardgas. Eind 2018 heeft Milieu Centraal samen met brancheorganisaties de campagne 'Koken met een stekker' uitgevoerd. Het doel is om mensen die zich oriënteren op een nieuwe keuken of kookplaat te informeren over de ontwikkeling te motiveren om op inductie te gaan koken.

Status

Voor 2019 is een klein budget gereserveerd. Er is in 2019 geen aanleiding geweest om aan deze campagne een vervolg te geven.

5.8 Vloerisolatie – ontdek je kruipruimte

Vloerisolatie is de minst toegepaste isolatiemaatregel. Belangrijke redenen:

- niet weten of het huis een kruipruimte heeft
- nooit een kijkje nemen in de kruipruimte
- er is geen verbouwing waarbij je makkelijk vloerisolatie meeneemt (zoals kozijnen vervangen: isolerend glas).

Daarom is vloerisolatie is een maatregel die specifieke aandacht vraagt. In 2018 heeft Milieu Centraal communicatieactiviteiten voor uitgevoerd, zoals 'pimp je kruipruimte (fotowedstrijd), ontdek je

kruipruimte (how-to video, ruim verspreid via YouTube) en een actie in samenwerking met de Provincie Noord-Brabant.

Status

Voor 2019 is geen budget gereserveerd. Er is 2019 geen aanleiding geweest om aan deze campagne een vervolg te geven.

5.9 Energiezuinige en gezonde ventilatie

Bij het renoveren van woningen naar aardgasvrij speelt ventilatie een belangrijke rol. Dit heeft te maken met:

- betere isolatie (met name het dichtn van naden en kieren) vraagt om goede isolatievoorzieningen;
- ventilatie leidt energieverlies, het is voor energiezuinig en aardgasvrij wonen van belang dat dit energieverlies zo klein mogelijk is;
- lagetemperatuurverwarming is minder geschikt om inkomende koude lucht op te warmen, waardoor een bewoner een onprettige koude tocht kan ervaren als gevolg van ventileren.

Activiteiten

- Webteksten in dossier ventilatie aangepast.
- Partners in netwerk benaderd voor gezamenlijke marketing (o.a. VLA)

Communicatie: eerst onderzoek

Ventileren is best een lastig onderwerp. Ventilatie leeft niet erg bij bewoners, en de kennis over nieuwe mogelijkheden lijkt laag. Verbeteringen zijn redelijk kostbaar, en de besparing is zeker in geval van woningen met natuurlijke klein. De winst voor de bewoner is vooral gelegen in betere kwaliteit van de binnenlucht.

Voor het ontwikkelen van een passende aanpak van communicatie is het initiatief genomen tot consumentenonderzoek (zie 3.15).

5.10 Besparen zonder investering

Het doen en laten in huis, zoals hoe je met je verwarming omgaat, heeft een behoorlijke invloed op het energieverbruik. Bovendien zijn niet alle bewoners in staat om hun huis energiezuiniger te maken: huurders zijn wat dat betreft afhankelijk van hun verhuurder, en huizenbezitters die te maken hebben met laag inkomen en hoge hypotheek ontberen de financiële middelen.

Activiteiten

Milieu Centraal heeft op verzoek voor BZK een advies geschreven over mogelijkheden voor woonconsumenten om makkelijk energie en CO₂ te besparen. Dit gebeurde in het kader van het ontwikkelen van beleid om de doelstelling van 25 procent CO₂ reductie te behalen.

Specifieke activiteit: Green Makeover

Voor een nieuw SBS-programma Green Make Over (12 afleveringen) gaven we input vanuit onze kennis:

- In het programma krijgen families een energiezuinige en duurzame metamorfose van hun woning. Milieu Centraal geeft advies over de te nemen maatregelen en berekent welke gemiddelde besparing er per maatregel te behalen is. Ook geven we voor- en na-situatie (obv Vergelijkmijneenergieverbruik): hoeveel zuiniger zijn de gezinnen gaan leven met behulp van onze tips en de maatregelen die zijn uitgevoerd in de woning.
- Daarnaast hebben we tips geschreven voor de aanverwante website van het tv-programma, <https://greenmakeover.nl/advies/>

In totaal hebben 2,3 miljoen mensen naar alle 12 afleveringen gekeken (inclusief uitgesteld kijken en de herhalingen). Het programma scoorde heel positief, met name bij vrouwen tussen de 50-64 jaar in de iets lagere sociale klasse.

In 2020 komt er weer een nieuwe reeks van het programma, waaraan Milieu Centraal weer haar medewerking zal verlenen.

5.11 Doelgroep karakteristieke woning

Bewoners van karakteristieke woningen kunnen extra drempels ervaren voor het energiezuiniger en aardgasvrij maken van hun woning. Het begrip karakteristieke woning is breder bedoeld dan monumentaal pand. Het gaat om woningen met details als speciale elementen in de buitengevel, kenmerkende kozijnen, glas-in-lood, daken waar zonnepanelen minder mooi uit komen, en dergelijke. Soms is er ook sprake van beschermd stadsgezicht.

Status

Voor 2019 is geen budget gereserveerd. Er is in 2019 geen aanleiding geweest om dit project te starten.

5.12 Doelgroep oudere eigenaar

Uit onderzoeken naar belemmeringen voor het nemen van energiebesparende maatregelen komen aanwijzingen dat een deel van de oudere eigenaren (70 jaar of ouder) ervaren dat ze investeringen in woningverbeteringen gezien hun leeftijd niet meer gaan terugverdienen, dat ze de 'puf' niet hebben om een verbouwing te regelen, en dat ze meer dan anderen opzien tegen rommel en gedoe.

Zeker in een wijkaanpak, waarin het efficient is om alle woningen te renoveren naar aardgasvrij, is het van belang dat oudere eigenaren ook meedoen.

Extra onderzoek lijkt nodig: in hoeverre speelt dit bij oudere eigenaren, wat zijn overwegingen, kan communicatie hier een rol spelen, en zo ja met welke boodschap? Mogelijk dat ervaringen in de aanpak aardgasvrije wijken enig licht kunnen werpen op deze kwestie.

Status

Voor 2019 is geen budget gereserveerd. Er is in eerste helft 2019 nog geen aanleiding geweest om dit project te starten.

5.13.1 Circulair verbouwen

Op verzoek van de directie Bouwkwaliiteit heeft Milieu Centraal een aantal zaken opgepakt over circilair verbouwen. Dit project heeft een bereikte omvang (2 x 50 uur).

Milieu Centraal heeft in de eerste helft van 2019 het onderwerp 'scheiden van bouw- en sloopafval' opgepakt. Er zijn consumentenadviezen opgesteld (wat moet waar), en er is informatie verzameld over de verwerking van gescheiden bouw- en sloopafval. De informatie is toegankelijk gemaakt op milieucentraal.nl.

In de tweede helft van 2019 is Milieu Centraal gestart met een studie om voor veelvoorkomende verbouwingen voor de belangrijkste materiaalkeuzes adviezen op te stellen voor een keuze van klusmaterialen met het oog op circulariteit.

De informatie wordt voor consumenten ontsloten via milieucentraal.nl. Daarnaast is er een samenwerking ontstaan tussen de Vereniging Winkels Doe-Het-Zelf (alle grote ketens) en Milieu Centraal. Milieu Centraal levert info voor uniforme kluswijzers, zowel op het vlak van energiebesparing als op het vlak van circulariteit. Via de kluswijzers bereikt Milieu Centraal op een effectieve manier de doelgroep.

5.13.1 Energiebesparing Caribisch Nederland

Naar aanleiding van Tweede Kamer-vragen onderzoekt Milieu Centraal welke mogelijkheden huishoudens op Saba, Sint Maarten en Bonaire hebben. Dat dient het dubbeldoel van CO2-besparing én kostenbesparing.

Activiteiten

In overleg met BZK en medewerkers van Koninkrijk Relaties is een projectplan geschreven met grofweg eenzelfde aanpak voor de drie eilanden. Vanwege de goede contacten met ambtenaren en het lokale energiebedrijf op Saba, is daar begonnen met de uitrol van het plan. Sint Maarten en Bonaire volgen in 2020.

De activiteiten in 2019 waren verder:

- Telefonische gesprekken met stakeholders op Saba
- Aanvraag voorbereiden tbv extra vrijgevallen budget BZK
- Uitvoeren online survey om inzicht te krijgen in het energiegebruik van huishoudens op Saba.

De resultaten van de eerste (nog niet representatieve) survey lijkt te wijzen op een aantal grote energieverbruikers:

- douchen (gemiddeld 50% van de energierekening)
- tweede vriezer (gemiddeld 16%)
- air conditioning (gemiddeld 14%)
- droger (gemiddeld 13%)

In maart 2020 doet Milieu Centraal samen met het Openbaar Lichaam aanvullend onderzoek. Het vergroten van de dataset leidt tot een hogere betrouwbaarheid van bovenstaande cijfers en daarmee tot een duidelijke afbakening op welke gedragingen en apparaten de communicatiecampagne zich gaat richten. Op Sint Maarten en Bonaire start de projectuitrol in Q2 met een beoogde afronding in Q3.

6. Externe samenwerking en programma-management

6.1 Externe samenwerking

De externe samenwerking betreft het bezoeken van netwerkbijeenkomsten, inspelen op kansen en verzoeken tot samenwerking. Op deze manier wordt bijgedragen aan het delen van kennis, het verbinden van partijen en het bevorderen van de eenduidigheid van informatie.

6.2 Programma-management

Het programmamanagement betreft de aansturing van projecten (financieel en inhoudelijk) in hun onderlinge samenhang, zowel binnen het kaderprogramma zelf als in de samenwerking met BZK. Ook gaat het om het volgen van ontwikkelingen, en het formuleren van nieuwe projectplannen. Tot slot betreft dit onderdeel het rapporteren aan BZK.

7. Financieel overzicht

De projectbegrotingen zijn bij het schrijven van het kaderprogramma (oktober 2018) indicatief opgesteld. Projectbudgetten binnen het kaderprogramma kunnen naar gelang ontwikkelingen worden verschoven. Deze werkwijze is overeenkomstig voorgaande jaren.

Er zijn her en der wat plussen en minnen wat betreft de besteding van **uren**. De belangrijkste verschillen met de begroting zijn gelegen in 2 nieuwe projecten die niet waren begroot: landelijk platform huiseigenaren en Green Makeover. Om hier ruimte voor te maken is het project 'Persoonlijk energieadvies' geschrapt, en is ook bij andere projecten het aantal uren niet volledig benut.

De begroting van de ksoten **uren*tarief** wordt in 2019 met zo'n 3000 euro net niet uitgeput (afwijking van 0,4%).

Voor het project 'Landelijk Platform Huiseigenaren' is voor de externe kosten een aanvulling op de subsidie gekomen van 179.370 euro. Deze aanvulling werd pas op 2 december 2019 formeel. Gezien de onzekerheid over de aanvulling is er voor gekozen om middelen voor externe kosten voorzichtig te besteden. Mét de aanvulling blijft de realisatie van **externe kosten** in 2019 ver achter bij de begroting.

Al met al is er **een overschot** van 96.796 euro. Het programma heeft een looptijd van 1-1-2019 tot en met 12-31-2020. Het overschot zal worden meegenomen in de begroting voor 2020.

	Begroting				Realisatie			
	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten
Kennisbasis	1.500	165.000	10.000	175.000	1.686	183.724	1.361	185.085
Milieucentraal.nl	1.250	137.500	15.000	152.500	1.333	145.911	5.441	151.352
Vergroten online vindbaarheid	300	33.000	2.000	35.000	185	19.970	7.550	27.520
Vragen bezoekers beantwoorden	100	11.000	0	11.000	158	17.386	0	17.386
Advies op Maat	350	38.500	15.000	53.500	167	18.425	1.271	19.696
Verbeterjehuis.nl / EBVW	150	16.500	25.000	41.500	117	13.154	12.897	26.051
Energiesubsidiewijzer.nl	100	11.000	7.250	18.250	162	17.848	12.443	30.291
Energielabel.nl	50	5.500	6.000	11.500	37	4.345	6.884	11.229
Energieverbruiksmanagers.nl	50	5.500		5.500				0
Mediaservice	450	49.500	30.000	79.500	500	55.080	2.662	57.742
Sociale media en nieuwsbrief	600	66.000	10.000	76.000	542	55.430	3.134	58.564
Contentservice voor maatschappelijke organisaties	75	8.250	0	8.250	51	5.610	0	5.610
Ondersteuning regionale en lokale energieloketten	75	8.250	0	8.250	37	4.070	0	4.070
Consumer insights	100	11.000	15.000	26.000	17	1.933	0	1.933

Bijdrage aan koepelcampagne energietransitie	100	11.000	0	11.000	99	11.085	0	11.085
Energiebesparendoejenu.nl	100	11.000	6.000	17.000	56	6.400	7.263	13.663
Wijkaanpak	100	11.000	0	11.000	76	9.406	0	9.406
Communicatie effecten wijziging energiebelasting	50	5.500	0	5.500	16	2.093		2.093
Communicatie financiering energiemaatregelen	100	11.000	0	11.000	59	6.518	0	6.518
Landelijk platform huiseigenaren	200	22.000	10.000	32.000	391	46.633	191.826	238.459
Doe-het-zelf isolatiecheck	250	27.500	30.000	57.500	187	20.130	9.790	29.920
Verbouwing als kans	75	8.250	15.000	23.250	35	4.179	9.778	13.957
Huiskopen, hypotheek en energiemaatregelen	50	5.500	0	5.500	22	2.735	0	2.735
Collectieve warmtepomp	100	11.000	0	11.000	97	10.725	0	10.725
Doelgroep kleine VvE's	100	11.000	0	11.000	19	2.149	0	2.149
Doelgroep cv-ervanging in moderne woning	100	11.000	10.000	21.000	172	18.841	4.144	22.986
Een keuken kopen zonder gasfornuis	50	5.500	0	5.500	5	495	0	495
Communicatie energiezuinige en gezonde ventilatie	100	11.000	10.000	21.000	135	14.698	25.410	40.108
Besparen zonder investeren	100	11.000	0	11.000	13	1.551	0	1.551
Green Makeover	0	0	0	0	167	18.014	39	18.053
Circulair verbouwen	50	5.500		5.500	98	10.940	0	10.940
E-besparing Caribisch NL	50	5.500		5.500	117	13.121	0	13.121
Externe samenwerking	150	16.500	0	16.500	158	18.736	0	18.736
Programma-management	150	16.500	0	16.500	147	19.349	0	19.349
Communicatie aardgasvrij wonen	0	0	0	0	15	1.678	0	1.678
Totaal	7.125	783.750	216.250	1.000.000	7.074	780.681	301.893	1.082.574
<i>Aanvullend budget voor externe kosten Landelijk loket huiseigenaren</i>			179.370					
Totaal na aanvulling	7.125	783.750	395.620	1.179.370	7.074	780.681	301.893	1.082.574
Totaal gerealiseerd in 2019				1.082.574				
Door naar 2020				96.796				