

Kaderprogramma

# Energie in huis

## 2019 - 2020

*Het versnellen van energiezuinig en duurzaam wonen*

Rapportage 2020

referentie 2018-0000121515

*maart 2021*



## Colofon

### *Datum*

Maart 2021

### *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.....	9
3.1 Gevalideerde kennis over energiebesparing in huis .....	9
3.2 Milieucentraal.nl .....	10
3.3 Vergroten van de online vindbaarheid.....	12
3.4 Vragen van bezoekers beantwoorden .....	13
3.5 Advies op maat.....	13
3.6 Energielabel.nl.....	14
3.7 Energieverbruiksmanagers.nl, slimme meters en energiebesparing.....	15
3.8 Mediaservice .....	15
3.9 Green Makeover.....	18
3.10 Sociale media en nieuwsbrieven .....	18
3.11 Contentservice voor bedrijven .....	21
3.12 Contentservice voor maatschappelijke organisaties en energieloketten .....	22
3.13 Consumer Insights .....	22
4. Projecten in relatie met Klimaatakkoord .....	23
4.1 Landelijk platform Verbeterjehuis.nl.....	23
4.2 Bijdrage aan isolatiecampagne BZK.....	24
4.3 Wijkaanpak aardgasvrij .....	24
4.4 Communicatie financiering energiemaatregelen.....	24
5. Projecten specifieke doelgroepen en thema's.....	26
5.1 Stap-voor-stap naar aardgasvrij .....	26
5.2 De 50 graden test .....	27
5.3 Communicatie standaard voor isolatie .....	28
5.4 Energiezuinig koelen in de zomer .....	29
5.5 Iedere verbouwing is een kans.....	29
5.6 Consumentenbeurs Huis & Energie .....	30
5.7 Doelgroep kleine VvE's en zonnepanelen .....	30
6. Externe samenwerking en programma-management .....	31
6.1 Externe samenwerking.....	31

6.2	Programma-management .....	31
7.	Financieel overzicht.....	32

## 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*

Deze rapportage betreft het jaar 2020. 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.

#### 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	Realisatie 2020	Beoordeling 2020
Aantal pageviews dat gerealiseerd wordt met onderwerpen over energie in huis op de website <a href="http://www.milieucentraal.nl">www.milieucentraal.nl</a>	3,5 miljoen pageviews	3.683.784 pageviews	4.307.158 pageviews	Doel Ruim gehaald
De advertentiewaarde die Milieu Centraal realiseert met <i>free publicity</i> voor het onderwerp energiebesparing en duurzame energie.	1 miljoen euro	5 miljoen euro	5,5 miljoen euro	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	38 keer	Doel ruim gehaald
Het aantal 'organisatie-likes' op Facebook.	35.000 likes	34.479 likes	36.660 likes	Doel gehaald
Het totale bereik via Facebook (alle thema's, milieu en energie).	7,5 miljoen vertoningen	20,5 miljoen vertoningen	24,4 miljoen vertoningen	Ver boven doel
Het aantal volgers op Twitter.	18.500 volgers	19.072 volgers	19.678 volgers	Doel gehaald
Het totale bereik via Twitter (alle thema's, milieu en energie).	1,5 miljoen vertoningen	1,2 miljoen vertoningen	0,85 miljoen vertoningen	Doel niet gehaald *)
Aantal volgers op Instagram	Geen doel gesteld	10.000 volgers	14.000 volgers	nvt
Het aantal samenwerkingen dat Milieu Centraal realiseert als contentpartner voor bedrijven, gemeenten of maatschappelijke organisaties (los van de regionale energieloketten).	15 partners	16 partners	22 partners	Doel ruim gehaald

\*) De focus van Milieu Centraal is verschoven van Twitter naar Instagram en YouTube vanwege de groeiende populariteit hiervan bij de doelgroepen van Milieu Centraal.

### 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	Realisatie 2020	Beoordeling 2020
Energielabel.nl (inclusief zoekjeenergielabel.nl)	600.000	1.267.366*	2.272.483	Enorm veel traffic
Verbeterjehuis.nl (oude stijl, als zelfstandige rekentool)	100.000	175.993**	-	-
Energiesubsidiewijzer.nl (oude stijl, als zelfstandige website)	450.000	435.467**	-	-
Verbeterjehuis.nl (nieuwe stijl, dus inclusief energiesubsidiewijzer)	100.000 + 450.000	-	922.073	Ruim gehaald
Energieverbruiksmanagers.nl	200.000	304.200	299.830	Ruim gehaald
Advies op maat Energiebesparend wonen (alle modules)	200.000	353.655	341.112	Ruim gehaald
Energiebesparendoejenu.nl (oude stijl, als zelfstandige website)	Geen doel geformuleerd	305.000***	nvt	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.

\*\*\*\*) 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 op 9 december.

## 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
- Energielabel.nl
- Energieverbruiksmanagers
- Mediaservice: beantwoorden van vragen van journalisten en media actief benaderen
- Green Makeover
- Sociale media: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube en Nieuwsbrief
- Contentservice maatschappelijke organisaties en energieloketten
- Consumer Insights

### *Activiteiten in het kader van het Klimaatakkoord*

- Landelijk digitaal platform: Verbeterjehuis.nl en Energiesubsidiewijzer.nl
- Bijdrage aan isolatiecampagne BZK
- Wijkaanpak aardgasvrij
- Communicatie over financiering energiemaatregelen

### *Projecten specifieke doelgroepen en thema's*

- Nieuw: stap-voor-stap aardgasvrij
- Nieuw: 50 graden test
- Nieuw: Communicatie standaard voor isolatie
- Nieuw: Energiezuinig koelen in de zomer
- Iedere verbouwing is een kans
- Consumentenbeurs huis en energie
- Doelgroep kleine VvE's
- Energiebesparing Caribisch Nederland

### *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

<b>Energiezuinig en duurzaam huis</b>
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
<b>Snelle bespaartips verwarmen en warm water</b>
Verwarming: instellingen, klokthermostaat, radiatorknoppen, radiatorfolie, onderhoud
Zuinig gebruik verwarmingssystemen (alle aspecten)
Zuinig gebruik warm water (alle aspecten)
<b>Zuinige apparaten en verlichting</b>
Verlichting
Huishoudelijke apparaten en electronica: aankoop en zuinig gebruik
<b>Energieverbruik in huis</b>
Gemiddeld energieverbruik
Energieverbruik vergelijken met andere huishoudens
Gebruik energie per functie
Energieprijzen, vastrechten
CO <sub>2</sub> – factoren gas, stroom, warmte, houtpellets

#### Onderwerpen waar extra aandacht aan besteed is

In 2020 is er extra aandacht besteed aan:

- Warm water zonder aardgas, als onderdeel van aardgasvrij wonen.
- Bepaling van de CO2-emissie van stroom.
- Op het gebied van duurzame energiebronnen (en energiedragers): geothermie, biomassa, groen gas en waterstof.
- 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.
- Verwarming met infraroodpanelen: bijdragen aan factsheets voor RVO en PBL Startanalyse aardgasvrije buurten.
- Energierekening 2021: de energierekening doorgerekend met de gewijzigde tarieven voor energiebelasting en ODE, gemiddelde netbeheerkosten en leveringstarieven gas en elektriciteit volgens CBS.
- Marktonderzoek zonnepanelen 2020: 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.
- Energieverbruik van dataverkeer.

## 3.2 Milieucentraal.nl

De website [www.milieucentraal.nl](http://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](http://www.milieucentraal.nl/energiebesparen). In dit project staat het contentbeheer centraal.

*Praktisch over energie in huis voor zo'n 7.000 mensen per dag*

### Doelstellingen en resultaat

**Doel:** Op de website [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl) zullen jaarijks **3,5 miljoen pageviews** gerealiseerd worden met onderwerpen over energiebesparend wonen.

**Resultaat:** Het aantal pageviews 'energie' was in 2020 **4.307.158 pageviews**. In 2019 was dit 3.683.784 pageviews.

### 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 2020
Isoleren en ventileren	976269
Verwarmen en warm water	954682
Zonnepanelen	724297
Financiering en subsidie	613613
Apparaten en verlichting	372380
Energiebronnen	303775
Overig Energie	362142

	<b>4.307.158</b>
--	------------------

### Top 25 Energieonderwerpen

Het top-onderwerp is *Btw terugvragen op zonnepanelen*. Milieu Centraal biedt hier een praktische handleiding voor hoe je dat doet.

Top 25	Pagina	Pagina weergaven
1	/energie-besparen/zonnepanelen/zonnepanelen-kopen/btw-op-zonnepanelen-terugvragen/	220792
2	/energie-besparen/snel-besparen/grip-op-je-energierekening/gemiddeld-energieverbruik/	142909
3	/energie-besparen/zonnepanelen/zonnepanelen-kopen/prijs-en-opbrengst-zonnepanelen/	103723
4	/energie-besparen/snel-besparen/bespaartips-verwarming/	95284
5	/energie-besparen/energiezuinig-huis/isoleren-en-besparen/dubbel-glas-hr-glas-en-triple-glas/	95084
6	/energie-besparen/zonnepanelen/zonnepanelen-kopen/salderingsregeling-voor-zonnepanelen/	95012
7	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-verwarmen-en-warm-water/warmtepomp-combi-en-hybridewarmtepomp/	90394
8	/energie-besparen/energiezuinig-huis/financiering-energie-besparen/subsidie-energiebesparing-eigen-huis/	85448
9	/energie-besparen/	84327
10	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-koelen/	80889
11	/energie-besparen/energiezuinig-huis/woning-ventileren/ventilatie-met-mechanische-afvoer/	77570
12	/energie-besparen/energiezuinig-huis/isoleren-en-besparen/zelf-dak-isoleren/	76935
13	/energie-besparen/snel-besparen/grip-op-je-energierekening/grote-energieslurpers/	69243
14	/energie-besparen/energiezuinig-huis/isoleren-en-besparen/	68627
15	/energie-besparen/energiezuinig-huis/isoleren-en-besparen/dakisolatie/	65896
16	/energie-besparen/energiezuinig-huis/isoleren-en-besparen/vloerisolatie/	64347
17	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-verwarmen-en-warm-water/hybride-warmtepomp/	57297
18	/energie-besparen/zonnepanelen/	56345
19	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-verwarmen-en-warm-water/volledige-warmtepomp/	54424
20	/energie-besparen/snel-besparen/	53421
21	/energie-besparen/energiezuinig-huis/financiering-energie-besparen/subsidie-warmtepompen/	53090
22	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-koelen/airco-en-ventilatoren/	51438
23	/energie-besparen/zonnepanelen/zonnepanelen-kopen/kunnen-zonnepanelen-op-mijn-dak/	48615
24	/energie-besparen/energiezuinig-huis/energiezuinig-verwarmen-en-warm-water/infraroodpanelen-voor-verwarming/	47422

### *Nieuwe website in 2020*

In 2020 heeft Milieu Centraal haar drukbezochte website vernieuwd. De nieuwe look & feel zit om de vertrouwde betrouwbare content waar Milieu Centraal om bekend staat. De achterkant is vernieuwd en er zijn functies bijgekomen om informatie duidelijker te presenteren aan webbezoekers. Bijvoorbeeld snelle navigatie op pagina's, extra uitleg via zogenaamde plus-jes, een slimmere zoekmachine en vraag-antwoadopties. De nieuwe site telt 360 adviespagina's en 40 overzichtspagina's. Daarnaast is er plek voor nieuwtjes, vragen en informatie over Milieu Centraal. Het traject van de strategie, bouw en vulling van de site begon in de zomer van 2020 en in 9 december 2020 is de nieuwe site gelanceerd.

## **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](http://www.milieucentraal.nl).

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

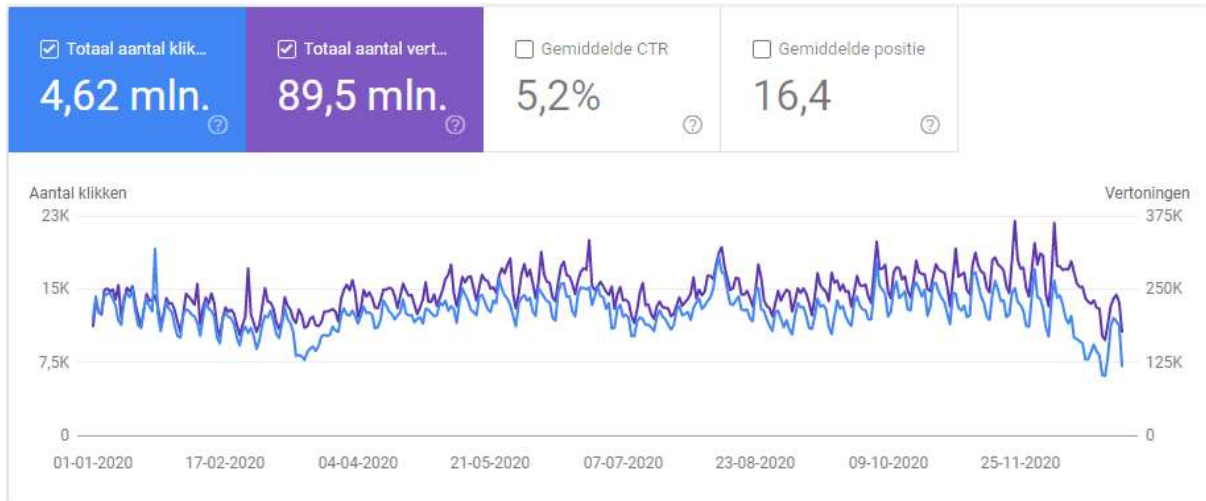
Om te zorgen dat de energiepagina's goed gevonden (blijven) worden via Google, doen we regelmatig een zoekwoordonderzoek. Daarvoor gebruiken we verschillende tools, o.a. Ahrefs en de search console en zoekwoordplanner van Google. Met dit onderzoek krijgen we inzicht in de vragen die consumenten hebben 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.



### Waar komen bezoekers vandaan?

Met 73% is ook in 2020 verreweg de belangrijkste bron van webbezoek organisch zoeken in Google. Dat wil zeggen dat een pagina van Milieu Centraal aangeklikt wordt tussen de gewone zoekresultaten van Google. Ongeveer 12% is direct verkeer en dat zijn mensen die milieucentraal.nl via de browser of favorieten bereiken. De lijst met duizenden sites die verwijzen naar milieucentraal.nl zijn samen goed voor 8% van de sessies.

## 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](mailto: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 400 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

### Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling is jaajlijks 200.000 keer een Advies-op-maat module ‘energie’ starten. Het resultaat is **341.112** keer. Dit is vergelijkbaar met 2019 (353.655 keer), waarbij de kanttekening dat in 2019 de module Bereken mijn energierekening piekte met bijna 100.000 keer gestart. Due exclusief ‘Bereken mijn energierekening’ is er een groei van ongeveer 250.000 in 2019 naar 310.000 in 2020.

Hieronder staat een overzicht per module.

Advies op maat module	Aantal keer gestart 2020
Zonnepanelen	56.208
Vergelijk mijn Energieverbruik	54.686
Bereken mijn CO2-voetafdruk	30.649
Bereken mijn energierekening	28.279
Check je isolatie	28.254
Warmtepomp	27.113
Beter ventileren	18.311
Vloerisolatie	15.687
Dakisolatie	15.620
Energiebelasting 2021	14.596
Bespaartest	14.453
Isolatieglas	13.778
Zonneboiler	8.194
Cv-ketel vervangen	7.368
Gevelisolatie	5.347
Wasdroger	1.227
Douche WTW	1.117
50 gradentest (in december pas gelanceerd)	225
<b>Totaal 2020</b>	<b>341.112</b>

## 3.6 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, zeker in de laatste maanden van 2020 waarin veel mensen op zoek waren naar informatie over de overstap naar het nieuwe energielabel woningen.

### Activiteiten

Gezien het nieuwe energielabel woningen was er veel contentbeheer nodig.

### Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 was 600.000 sessies. Het resultaat in 2020, zonder promotie, is **2.272.483 sessies**. In 2019 waren dat 1.267.366 sessies. Het hoge aantal sessies is enerzijds te verklaren door de integratie van [zoekjeenergielabel.nl](https://zoekjeenergielabel.nl) in de website [energielabel.nl](https://energielabel.nl), sinds 2019. Ongeveer de helft van

de traffic heeft te maken met zoekjeenergielabel.nl. En anderzijds door de komst van het nieuwe energielabel woningen.

### 3.7 Energieverbruiksmanagers.nl, slimme meters en energiebesparing

De vergelijkingssite [www.energieverbruiksmanagers.nl](http://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](http://www.energieverbruiksmanagers.nl) is grotendeels gefinancierd door Netbeheer Nederland.

In dit project vallen ook de activiteiten voor de aanpalende productgroep 'slimme thermostaten'. Zie <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/duurzaam-verwarmen-en-koelen/slimme-thermostaat/>.

#### Activiteiten

- Beheer en actueel houden van informatie
- Contacten onderhouden met leveranciers
- Beantwoorden van consumentenvragen

#### Bereik: doelstelling en resultaat

De doelstelling voor 2019 was 200.000 sessies. Het resultaat is **299.830 sessies**. Dit is ruim boven de doelstelling, maar iets minder dan in 2019 toen er 304.200 sessies waren. Het resultaat in 2019 was mede te danken aan een online campagne over energieverbruiksmanagers van Energie Nederland. De website was landingspage van deze campagne. In 2020 was er geen extra promotie, dus in die zin stemt het resultaat van 2020 tot tevredenheid.

Het onderdeel 'slimme thermostaten' op milieucentraal.nl trok in 2020 zo'n 21.500 pageviews.

### 3.8 Mediaservice

Bij mediaservice gaat het om het beantwoorden van vragen van journalisten en het actief benaderen van media.

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

#### Corona heeft invloed gehad op aantal mediavragen

Het aantal vragen van journalisten lag in 2020 een stuk lager dan in 2019. Met name maart en april waren luwe maanden voor de mediaservice, wat goed te verklaren is door de focus van media op dat moment, en eigenlijk het gehele jaar door, op de covid-19 pandemie.

#### Resultaten ondanks corona goed

De doelstelling voor de gerealiseerde advertentiewaarde van nieuwsberichten in media voor het onderwerp 'energiebesparing en duurzame energie' is 1 miljoen euro per jaar. In 2020 is de gerealiseerde advertentiewaarde **5,5 miljoen euro** en zit daarmee ver boven de doelstelling. In 2019 was het 5 miljoen.

In samenwerking met Milieu Centraal verschenen er in 2020 in kranten, magazines, online media en TV over het thema energie in huis **526 nieuwsberichten** en over duurzame energie **319 nieuwsberichten**. In 2019 waren dat over het thema energie in huis 623 nieuwsberichten en over duurzame energie 259 nieuwsberichten.

De conclusie kan zijn dat ondanks corona de bereikte resultaten in de media goed zijn te noemen.

*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 2020 mee aan 38 Radio en TV items over energiebesparing en duurzame energie. In 2019 waren dat er 37.

### Voorbeelden



Publicatie: All Algemeen Dagblad  
Datum: 15 jan 2020 Pagina: 24  
om2: 947 Advertentiewaarde: € 25.101,00  
Regio: Nederland  
Frequentie: 8x per week  
Opzage: 305.833

7 tips om je energielasten binnen de perken te houden

## Energie besparen = geld verdienen

Buiten is het koud en donker, dus binnen gaan de verwarming en verlichting langer aan. Voor veel huishoudens kan een hoge



Mail 11:18 100%  
margriet.nl

## Margriet

Gezondheid Persoonlijk Nieuws Lifestyle

Lifestyle

### Zóveel geld scheelt het je als je de verwarming een graadje lager zet

Erandi Gomez | 31 oktober 2020



Nu de temperaturen steeds verder dalen, kiezen veel mensen ervoor om de verwarming een graadje hoger te zetten. Nou zou je denken dat zo'n graadje niet heel veel uitmaakt op je energierekening, maar klopt dit wel echt?



AD NIEUWS REGIO SPORT SHOW VIDEO FUN Q

## Heeft Zondag met Lubach een punt wat betreft stoppen met aardgas?

Een van de grootste doelstellingen uit het Nederlandse klimaatakkoord is dat alle huizen in 2050 niet meer verwarmd worden met aardgas. Het satirische tv-programma *Zondag met Lubach* zette deze week voor 2 miljoen kijkers (en nog eens een half miljoen via YouTube) een groot vraagteken bij de strategie. Terecht?

Statistiek: 37 10

Er zaten in de uitzending in ieder geval wat beweringen waarover in de klimaat- en milieusector beroering is ontstaan. Volgens Milieu Centraal is het jammer dat presentator Arjen Lubach suggereerde dat een warmtepomp met het huidige aanbod van grijsgroene stroom geen klimaatwinst oplevert. „Hij creëert daarmee, misschien wel onbedoeld, weerstand tegen de energietransitie”, zei een woordvoerder tegen persbureau ANP.





**NOS** 184 km 31°

**NOS NIEUWS • BINNENLAND**  
- VANDAAG, 15:09  
- AANGEPAST VANDAAG, 15:22

## Belasting op aardgas verder omhoog om gebruik te ontmoedigen

ANP

## Huishoudens steeds energiezuiniger

► DEN HAAG

Nederlanders zijn de afgelopen jaren steeds zuiniger geworden met energie. Dat heeft voorlichtingsorganisatie Milieu Centraal berekend op basis van CBS-cijfers. Tussen 2010 en 2018 zijn huishoudens gemiddeld 20 procent minder gas gaan stoken. Het elektriciteitsgebruik daalde met 15 procent. Woningen zijn steeds beter geïsoleerd en bijna alle huishoudens hebben tegenwoordig wel een zuinige hr-ketel om hun huis te verwarmen. Dat het stroomgebruik daalt, heeft twee oorzaken: elektrische apparaten zijn de afgelopen jaren zuiniger geworden en zonnepanelen zijn in opmars. <



Menu **nrc.nl**

## Alle gebouwen van het gas - is dat in 2050 gelukt?

**Tien vragen over gasvrij Nederland** Wanneer moet mijn huis gasvrij zijn? Kan de overheid me dwingen? Wie betaalt wat? Prangende energievragen, én de antwoorden.

Hester van Santen, Sam de Voogt, Erik van der Walle & Mark Middel  
21 februari 2020 om 15:39 • Leestijd 11 minuten



Mail 09:33 38%  
libelle.nl

Hoera! Libelle is genomineerd. Stem nu >

**libelle**

NIEUWS • PREMIUM • TV • MEER •

### Nu het 's avonds wat sneller afkoelt, is het fijn als je dankzij een terrasverwarmer net even wat langer buiten kan zitten. Maar hoeveel kost het eigenlijk om zo'n verwarmer een avondje aan te zetten?

Je hebt twee verschillende soorten terrasverwarmers: op energie en op gas. De elektrische warmtelampen behoren volgens MilieuCentraal tot de 'grote energieslurpers'. Maar hoeveel stroom verbruiken ze dan? En hoeveel kost dit? En is een gas terrasverwarmer beter of goedkoper?

Volgend artikel: De gezichtsuitdrukkingen van Máxima: dit probeert ze ons te vertellen



**MELDPUNT OP TV**

### 's Nachts thermostaat omlaag

Joke Aarden vraagt aan Meldpunt wat 's nachts de ideale temperatuur in huis is. Moet de verwarming 's nachts helemaal uit of alleen een paar graden omlaag? Puk van Meegeren van Milieu Centraal adviseert de thermostaat 's nachts niet lager dan 15 graden te zetten. Hiermee bespaart u gemiddeld 100 euro per jaar. Heeft u vloerverwarming? Zet de thermostaat dan op 17 of 18 graden, anders duurt het opwarmen van uw huis te lang, wat onvoordelig is. Verder is het advies: verwarm de slaapkamer niet. Dit levert nog eens een besparing van 80 euro per jaar op.

### Betaalde publiciteit

De nadruk van Milieu Centraal ligt op free publicity. Er zijn beperkte middelen voor betaalde publiciteit. In 2020 is een bedrag van 13.500 euro gebruikt voor een influencer-campagne over vloerisolatie en een advertentie in een Telegraafbijlage over wonen (ook verspreid op de Woonbeurs).

## 3.9 Green Makeover

Voor het tweede seizoen van het SBS- TV programma Green Make Over (12 afleveringen) gaven we input vanuit onze kennisbasis. Het programma komt tot stand mede in samenwerking met gemeenten. Ieder programma is gekoppeld aan een liveshow in een gemeente.

Begin van het jaar was er ook via socials een Green Make Over Journaal, waar Milieu Centraal content voor geleverd heeft.

In 2020 waren er 8 uitzendingen (4 in 2021). Het aantal kijkers per aflevering is ongeveer 250.000. In 2020 hadden zo'n 2 miljoen mensen 1 of meer afleveringen (gedeeltelijk) gezien.

In 2021 komt er waarschijnlijk een nieuwe reeks van het programma, waaraan Milieu Centraal weer haar medewerking zal verlenen.

## 3.10 Sociale media en nieuwsbrieven

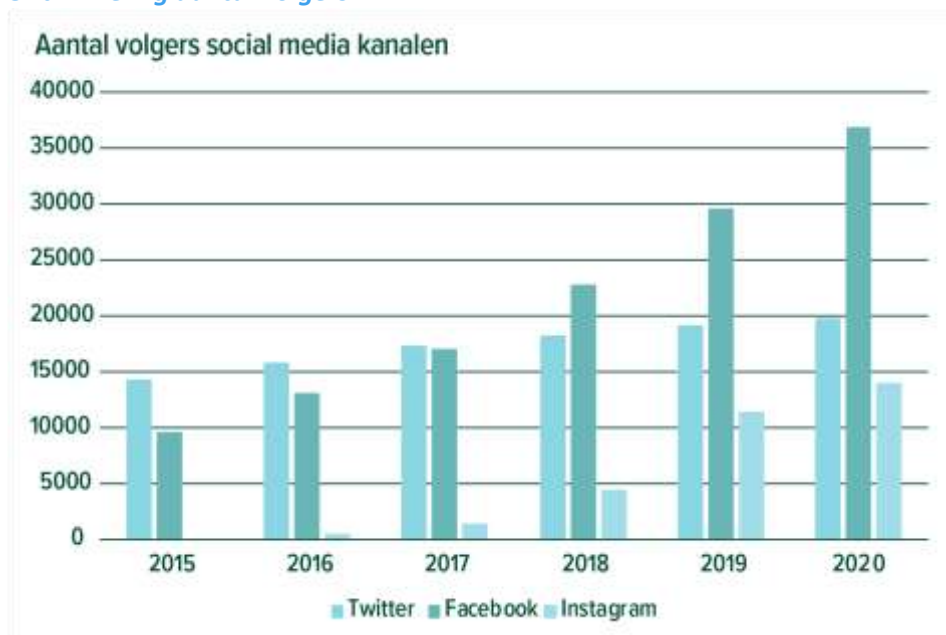
Milieu Centraal investeert flink in het benutten van sociale media om consumenten te bereiken. Het is een laagdrempelige manier om vragen te beantwoorden die zichtbaar zijn voor iedereen, waardoor je meer mensen bereikt dan de vragensteller alleen. Het aantal volgers van Milieu Centraal op sociale media blijft groeien, mede door ondersteuning van betaalde promotie van inhoudelijke berichten. Milieu Centraal kan ook opvallen door in te haken op actuele gebeurtenissen.

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. Steeds vaker zet Milieu Centraal video in: de gemiddelde mediagebruiker kijkt liever een video dan tekst te lezen. Milieu Centraal speelt daarop in door uitleg-video's en verrassende animatievideo's te maken. Die video's zijn geschikt voor Facebook, maar door ze in verschillende formaten te maken kunnen ze ook via andere kanalen (als Instagram en YouTube) verspreid en gepromoot worden.

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**.

### Ontwikkeling aantal volgers



### Facebook

Het totale sociale bereik van alle berichten op ons belangrijkste platform, Facebook, ligt op ruim **24,8 miljoen weergaven in 2020**, waarvan ruim 86% voortvloeit uit betaalde promotie (Bron: Facebook). Het gemiddelde bereik van de berichten varieert en is onder meer afhankelijk van betaalde promotie.

	<b>Aantal 2020</b>	<b>Aantal 2019</b>	<b>Verandering t.o.v. 2019</b>
Volgers	36.660	34.479	+ 6%
Aantal geplaatste berichten	166	191	- 14%
Aantal interacties	157.020	151.211	+ 3%
Gemiddeld bereik per maand	1.680.670	1.709.141	- 2%
Gemiddeld organisch bereik van berichten	4.767	4.552	+ 5%
Gemiddeld betaald bereik van berichten	50.057	51.833	- 3%

### YouTube

Er staan veel video's op het YouTube kanaal van Milieu Centraal. Omdat de resultaten voor het YouTube kanaal goed zijn, zet Milieu Centraal steeds vaker in op YouTube promotie. Er is gekozen voor 'Instream' promotie. Als je doelgroep aan het YouTuben is, krijgen ze een gepromote video van Milieu Centraal te zien die ze na 5 seconden kunnen weggklikken. Alle gepromote video's presteerden bovengemiddeld, veel mensen bleven ook na de weggklikmogelijkheid kijken. Gemiddeld betaalden we 0,02 euro per vertoning van minimaal 30 seconden. Dit is goedkoper dan in 2019 toen dit bedrag op 0,03 euro lag.

Op het thema 'energie in huis' zijn in 2020 twee video's actief gepromoot op YouTube:

- Video *Hoe hang je een schaduwdoek op?*. Budget 2000 euro. Aantal videoweergaves 170.807. Kosten per videoweergave 0,01 euro.
- Video *50 graden test*. Budget 3000 euro. Aantal videoweergaves 145.846. Kosten per videoweergave 0,04 euro.

titel video	aantal weergaven zonder promotie
Hou je huis koel met buitenzonwering	13734
Warmtepomp	3133
Zonneboiler	2595
Zonnepanelen aanbrengen	2472
Gevelisolatie in een huis gebouwd tussen 1975 en 1991	2013

### Instagram

De afgelopen periode zette Milieu Centraal in op de groei van Instagram. Milieu Centraal bereikt op Insta 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.

Instagram	Aantal 2020	Aantal 2019	Verandering t.o.v. 2019
Volgers	14.000	11.000	+ 27%
Verhouding geslacht kijkers	85% vrouw	86% vrouw	- 1%
Grootste doelgroep qua leeftijd kijkers	25 – 34 jaar (48%)	25 – 34 jaar (44%)	- 4%

### Twitter

Zoals verwacht scoorden we in 2020 minder goed via Twitter. Onze focus verschoof richting Instagram en YouTube vanwege de groeiende populariteit van die platfora en potentiële groei voor Milieu Centraal. Daarnaast was 2019 een goed Twitterjaar met vier keer zoveel weergaves dan in 2018, dit was dus lastig te evenaren. In 2020 gebeurde er op Twitter het volgende:

	Aantal 2020	Aantal 2019	Verandering t.o.v. 2019
Volgers	19.678	19.072	+ 3%
Totaal aantal weergaves	842.597	1.119.704	- 24%
Retweets	1.031	1.796	- 42%
Tweet likes	1.445	2.129	- 32%
Interactieratio	1%	1%	0%
Kliks naar website	3.279	4.252	- 22%

(bron: Twitter)

### Nieuwsbrief consumenten

Milieu Centraal stuurt een e-mailniewsbrief naar consumenten. Het aantal abonnees groeide licht van 12.000 in 2019 naar 13.000 in 2020. De nieuwsbrief verscheen in 2020 zeven maal. Het percentage e-mails dat door de geadresseerden geopend wordt, ligt gemiddeld op 43%, dat is een goede openingsrate.

## 3.11 Contentservice voor bedrijven

De contentservice voor bedrijven wordt betaald door de afnemende bedrijven zelf. Er is geen bijdrage vanuit het kaderprogramma. In 2020 waren energiebedrijven goed vertegenwoordigd als samenwerkingspartner van Milieu Centraal en is er in totaal met 22 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 gehad in 2020

<b>Netbeheerders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NetbeheerNL: ontwikkeling en beheer van het platform Energiegebruiksmanagers.nl. Platform speelt een rol bij introductie slimme meter</li> </ul>
<b>Energiebedrijven, isolatiebedrijven en dergelijke</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Greenchoice: content website, tips voor boekje, ontwikkeling app</li> <li>• Oxxio: vergelijk mijn energieverbruik</li> <li>• Essent (plus alle dochterbedrijven op gebied van isolatie en installaties): content website</li> <li>• Engie: content website</li> <li>• Isosun: content besparingen isolatie</li> <li>• EBN: content huishoudelijk energieverbruik</li> <li>• iChoosr: prijsindicatie zonnepanelen</li> <li>• JMA: content voor energieadviseurs</li> <li>• Enpuls: advies en content slimme wijkaanpak</li> <li>• Winst uit je woning: content voor projecten mbt RRE</li> </ul>
<b>Independer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Module voor schatting energieverbruik huishoudens</li> </ul>
<b>Banken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volksbank: content voor intranet hypotheekadviseurs over energiebesparende maatregelen</li> <li>• ABN Amro: boekje over verduurzamen woning</li> <li>• Hypotheekshop: content energiebesparende voorzieningen</li> </ul>
<b>Gemeenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente Utrecht: content</li> <li>• Duiven: training energiecoaches</li> <li>• Sliedrecht: training energiecoaches</li> </ul>
<b>Doe-het-zelf branche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Content voor kluswijzers voor alle ketens</li> <li>• Gamma: training winkelpersoneel</li> </ul>
<b>Maatschappelijke organisaties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Natuur en Milieu (content energiebesparen)</li> <li>• Consumentenbond (boek energiezuinig huis)</li> </ul>

### 3.12 Contentservice voor maatschappelijke organisaties en energieloketten

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](https://milieucentraal.nl). In 2020 hebben we content geleverd aan Nibud en Woonbond.

De meeste aandacht in dit project ging uit naar de contentservice en nieuwsbrief voor energieloketten. Milieu Centraal ondersteunt energieloketten met informatie, communicatiemiddelen en advies. Veel loketten maken op hun websites gebruik van content van Milieu Centraal. Voor een aantal loketten zijn i-frames van verschillende tools ingeregeld. Voor een aantal loketten is content op maat met specifieke berekeningen geleverd.

### 3.13 Consumer Insights

Kennis over de doelgroep en kennis van interventiestrategieën vormen de hoekstenen van effectieve communicatie. In 2020 is onderzoek gedaan naar de effectiviteit van communicatie over de CO<sub>2</sub>-impact van energiebesparing. De resultaten worden gebruikt in de afweging wanneer (kleine besparing, grote besparing) en voor wie (hoog betrokken, laag betrokken) het zinvol is om de besparing uit te drukken in kg CO<sub>2</sub>, naast de besparing in euro.

## 4. Projecten in relatie met Klimaatakkoord

Het Klimaatakkoord, met name het onderdeel 'Gebouwde omgeving', is een belangrijk kader voor dit programma. Milieu Centraal heeft met een aantal projecten bijdragen aan de uitvoering:

- Landelijk digitaal platform: Verbeterjehuis.nl en Energiesubsidiewijzer.nl
- Bijdrage aan isolatiecampagne BZK
- Wijkaanpak aardgasvrij
- Communicatie over financiering energiemaatregelen

### 4.1 Landelijk platform 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 duurzamer 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.

#### *Van rekenmodule naar Landelijk Digitaal Platform*

Verbeterjehuis heeft zich ontwikkeld van een integrale rekenmodule naar het Landelijk Platform Huiseigenaren. Deze stap is in nauwe samenwerking met BZK en RVO gezet. Milieu Centraal is inhoudelijk en technisch verantwoordelijk voor:

- Module 1 oriënterende informatie (inclusief: vind je energieloket)
- Module 2a Quick scan
- Module 3 Energiesubsidiewijzer
- De tijdelijke module 'vind een aanbieder' (waaronder: wij-isoleren.nl).

#### *Activiteiten*

- Bugs verholpen en kleine verbeteringen toegepast
- Contentbeheer
- Milieu Centraal is als adviseur betrokken geweest bij de aanbesteding van de nog te ontwikkelen modules.
- Intensieve samenwerking met RVO samengewerkt voor de ontwikkeling van een nieuwe rekenkern, die mede geschikt is voor een 'quick scan 2.0'.
- Uitzoekwerk en afstemming geweest over kostenkennallen.
- Actualisatie van alle bestaande subsidieregelingen
- Het checken van alle websites van gemeenten, waterschappen en provincies op nieuwe regelingen
- Afstemming met SVn over communicatie landelijke leningen
- Beantwoorden van consumentenvragen via Verbeterjehuis

#### *Marketing*

- Eind 2020 is er een promotieactie via Funda en Sanoma geweest.
- Er zijn behoorlijk veel websites die linken naar Verbeterjehuis, dat levert traffic op.
- Verbeterjehuis wordt gebruikt door een aantal Energieloketten, onder eigen logo.

#### *Bereik: doelstelling en resultaat*

De doelstelling voor 2019 was 100.000 sessies voor Verbeterjehuis als losse rekenmodule en 450.000 sessie voor de Energiesubsidiewijzer. Het resultaat is **922.073 sessies**.

Details over het bezoek in 2020:

- 730.000 bezoekers (2.000 per dag)
- 920.000 sessies (terugkerend bezoek is dus 15%)
- 5 min 20 sec gemiddelde bezoekduur
  
- 60% komt direct binnen op Energiesubsidiewijzer, 35% op Home, 5% op Verbeteropties
- Ongeveer 175.000 mensen hebben 'resultatenpagina verbetercheck' gehaald.
- Er zijn 5000 accounts (gegevens bewaren) aangemaakt, een conversie van 3%.
  
- 170.000 mensen hebben doorgelikt naar een vervolgsite (oa seeh, energiebesparing, milieucentraal, wij-isoleren).

## 4.2 Bijdrage aan isolatiecampagne BZK

Milieu Centraal heeft een actieve rol vervuld in de ontwikkeling van de isolatiecampagne in het kader van *Iedereen doet wat*:

- Deelname aan de werkgroep
- Meedenken over de strategie en communicatieconcept
- Notitie over barrières en entrypoints
- Contentchecks van campagnemiddelen

Ook heeft Milieu Centraal bijgedragen aan de branded content in het kader van de communicatie over de isolatiesubsidie SEEH in het najaar 2020 (VT Wonen).

## 4.3 Wijkaanpak aardgasvrij

In de transitie naar aardgasvrij wonen is een wijkaanpak een belangrijke route. Aangezien BZK via het Programma Aardgasvrije Wijken zelf veel activiteiten op dit vlak organiseert, is de rol van Milieu Centraal beperkt. In dit project heeft Milieu Centraal één activiteit ondernomen: samenwerking met Enpuls in de ontwikkeling van hun Slimme Wijken Aanpak.

Indirect is er natuurlijk een rol via de milieucentraal.nl als praktische gids, die ook geraadpleegd wordt door bewoners (en lokale professionals) in wijkaanpakken.

## 4.4 Communicatie financiering energiematregelen

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 aanpassingen SEEH subsidie (tijdelijk 30%)



- Aanpassing informatie over afbouw salderingsregeling
- Aanpassing informatie over btw-teruggave zonnepanelen
- Aanpassing informatie ISDE

## 5. Projecten specifieke doelgroepen en thema's

In het Kaderprogramma 2019-2020 is een *longlist* met 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: niet alle projecten van de *longlist* zullen worden uitgevoerd.

Deze specifieke projecten zijn in 2020 uitgevoerd:

- Nieuw: stap-voor-stap aardgasvrij
- Nieuw: 50 graden test
- Nieuw: Communicatie standaard voor isolatie
- Nieuw: Energiezuinig koelen in de zomer
- Iedere verbouwing is een kans
- Consumentenbeurs huis en energie
- Doelgroep kleine VvE's
- Energiebesparing Caribisch Nederland

Deze specifieke projecten op de *longlist* zijn blijven staan:

- Hypotheek en energiemaatregelen
- Collectieve warmtepomp
- Doelgroep cv-vervanging in moderne woning
- Een keuken kopen zonder gasfornuis
- Vloerisolatie: ontdek je kruipruimte
- Besparen zonder investeren
- Doelgroep karakteristieke woning
- Doelgroep oudere eigenaren

### 5.1 Stap-voor-stap naar aardgasvrij

Uit een kwalitatief onderzoek eind 2019 is gebleken dat bewoners die serieus belangstelling hebben in aardgasvrij wonen zich belemmerd voelen door de onduidelijkheid over wat in hun wijk het alternatief voor aardgas wordt. Op basis hiervan heeft Milieu Centraal geconcludeerd dat in een stap-voor-stap benadering het streven naar aardgasvrij-ready een belangrijk tussendoel is.

Daarnaast bleek dat deze huiseigenaren het stappenplan aardgasvrij wonen van Milieu Centraal als redelijk eenvormig ervaren. Het voelt voor mensen alsof er maar één manier is om het huis aardgasvrij te maken, en wel met een warmtepomp en alle bijhorende investeringen. Daarbij komt uitgangssituaties verschillend zijn en daarmee dat er verschillende mogelijkheden en onmogelijkheden zijn.

#### *Stappenplan uitwerken voor 8 voorbeeldwoningen*

Om gericht te kunnen communiceren over stap-voor-stap naar aardgasvrij(-ready) is in dit project gewerkt aan het ontwikkelen een stap-voor-stap benadering bij een aantal herkenbare

voorbeeldwoningen, inclusief bijbehorende kosten en besparingen. Bij de selectie van voorbeelden is gekeken naar:

- verschillen in bouwjaarklasse;
- verschillen in de mate van isolatie bij aanvang;
- verschillende woningtypen.

Extra aandacht is besteed aan de rol van ventilatie. Bij het renoveren van woningen naar aardgasvrij speelt ventilatie een belangrijke rol. Dit heeft te maken met:

- betere isolatie (met name het dichten van naden en kieren) vraagt om goede ventilatievoorzieningen;
- ventilatie leidt energieverlies, het is voor energiezuinig en aardgasvrij wonen van belang dat dit energieverlies zo klein mogelijk is.

### *Infographics van 8 voorbeeldwoningen*

Op basis van de ontwikkelde stappenplannen per voorbeeldwoning worden infographics ontwikkeld. Het zijn 'beeldverhalen': per stap is er een infographic die in 'slider' wordt getoond. Gezien de complexiteit (8 voorbeelden, uitgangssituatie, doelsituatie, logische stappen, kosten en besparing) vergde de ontwikkeling een aantal feedbackrondes. De infographics worden in Q2 2021 afgerond.

### *Animatie over het waarom een stap-voor-stap benadering*

De infographics vertellen het 'hoe': welke stappen passen bij een bepaalde woning. Maar is ook behoefte om het verhaal van het 'waarom' van een stapsgewijze aanpak te vertellen. Als vorm is een animatie gekozen. De ontwikkeling is in Q4 van 2020 gestart. Ook hier bleken een aantal feedbackrondes nodig te zijn. De animatie wordt in Q2 2021 afgerond.

### *Promotie infographics en animatie*

De nieuwe middelen zullen via milieucentraal.nl en gerichte promotie hun weg vinden naar de doelgroep.

### *Doe de isolatiecheck*

Binnen het project Stap-voor-stap aardgasvrij is ook de promotie opgepakt van het Advies op maat 'Doe de isolatiecheck'. Het doel van deze check is huiseigenaren helpen te ontdekken wat ze eigenlijk wel en niet aan isolatie hebben. Deze promotie is ingezet op Facebook en Google Adwords met een budget van 4.500 euro. Dit heeft geleid tot 9.000 clicks. In 2020 is de isolatiecheck in totaal zo'n 28.000 keer bezocht.

## **5.2 De 50 graden test**

Nederland moet in 2050 aardgasvrij zijn. Voor veel woningen zijn er daarom aanpassingen nodig in de isolatie en de verwarmingsinstallatie. Het project '50 graden test' helpt mensen om te ontdekken of hun woning 'aardgasvrij ready' is en indien dat niet is, welke stappen ze kunnen zetten.

De test is samen met Enpuls ontworpen. Verder heeft Natuur en Milieu onder eigen vlag ook een soortgelijke actie opgezet, met gebruik van het Advies op maat van Milieu Centraal.

### *Doel*

- Mensen laten ontdekken hoe hun woning wordt verwarmd en/ of hun woning al geschikt is voor verwarming op lage temperatuur, door de aanvoer temperatuur van hun cv-ketel in een koude periode op 50 graden te zetten en de gevolgen te ervaren.

- Mensen aan te moedigen aanpassingen te doen aan hun woning om zo de volgende stap te zetten in het duurzamer verwarmen van hun woning. Dit kan hetzij verbeteren van isolatie en/ of afgiftesysteem zijn als de woning niet goed warm te krijgen is, hetzij investeren in een (hybride) warmtepomp als de woning al 'aardgasvrij ready' is.

### *Benadering: een 'proefrit'*

Een beproefde methode voor gedragsverandering is mensen ervaring op te laten doen met het gewenste gedrag. Je zit deze methode terug in het aanbieden van 'proefritten' of in het uitdelen van 'proefmonsters'.

In dit project worden deelnemers gevraagd op de proef op de som te nemen en de verwarmingsketel in een koude periode daadwerkelijk op 50 graden te zetten.

### *Communicatieproces*

De stappen in de communicatie zijn:

1. Mensen op de hoogte brengen en interesseren tot deelname aan de 50 graden test (dit start tijdens stookseizoen, maar ruim voor een koude periode zodat er voldoende wervingstijd is)
2. Mensen melden zich aan
3. Deelnemers krijgen een bevestigingsmail met boodschap dat ze een reminder krijgen wanneer ze kunnen beginnen met de test.
4. Deelnemers krijgen de mail 'start nu', en zettten de ketel op 50 graden (met hulp van instructie)
5. Deelnemers noteren hun ervaringen
6. Deelnemers voeren hun ervaringen in het Advies op maat in, en ontdekken of hun woning geschikt is en zo niet wat er nog verbeterd moet worden.
7. Deelnemers zijn gemotiveerd om een vervolgstap te zetten.

### *Ontwikkelde middelen*

- Website met omschrijving test en instructies (ook video)
- Persbericht, social posts, ervaringsvideo en branded content om deelnemers te werven
- Inrichting mailsysteem met follow-up mails
- Advies op maat module

### *Uitvoering*

De uitvoering heeft gelopen van 1 december 2020 tot medio maart 2021.

### *Resultaten*

De werving:

- 179.000 videoweergaves op Facebook, Instagram en YouTube
- Branded content (longread Volkskrant): 30.500 unieke paginaweergaven met 1:37 'time on page' en 24.400 videostarts.

Bezoek aan landingspagina:

- 20.000 unieke paginaweergaven

Aantal deelnemers dat Advies op maat 50-gradentest heeft ingevuld:

- 1600 mensen hebben het advies geopend, bijna 1100 hebben de adviespagina bereikt.

## **5.3 Communicatie standaard voor isolatie**

Milieu Centraal is door BZK gevraagd om voor de communicatie over de standaard en streefwaarden mee te werken aan de zogenaamde 'botsproef consumenten' (lees: testen van begrijpelijkheid), in

samenwerking met NVM en Vereniging Eigen Huis. Milieu Centraal was de trekker voor het formuleren van een concept-tekst over dit onderwerp, en voor vragen die in de het onderzoek een rol zouden kunnen spelen. VEH zou het onderzoek via haar ledenpanel uitvoeren.

Door meerdere omstandigheden is de ‘botsproef’ niet uitgevoerd. De ontwikkelde concepttekst heeft wel (in aangepaste vorm) een weg gevonden naar Verbeterjehuis:

<https://www.verbeterjehuis.nl/aardgasvrij-wonen/wanneer-is-mijn-isolatie-goed/>.

## 5.4 Energiezuinig koelen in de zomer

Door de klimaatverandering krijgt Nederland te maken met extreme warmte in de zomer. Dit leidt tot ongemak en erger (ouderen kunnen slechter tegen de hitte). Het is logisch dat mensen daar iets aan willen doen. De boodschap van Milieu Centraal is: alleen een airco gebruiken is veelal dweilen met de kraan open, hetgeen tot onnodig energieverbruik leidt.

### Activiteiten

- De boodschap is uitgewerkt in een specifieke webpagina <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/duurzaam-verwarmen-en-koelen/woning-koel-houden/>
- Er is een how-to video voor het plaatsen van schaduwdoeken ontwikkeld en gepromoot
- Er is een ervaringsvideo over het gebruik van screen ontwikkeld en gepromoot
- Er is voor Facebook een fotoserie gemaakt over schaduwdoeken.
- Er zijn vele interviews gegeven.

GROEN OF GRIJS VERKOELING

# Het is heet, hoe effectief en duurzaam zijn luchtkoelers en airco's dan?

Er staat ons een lange, hete zomer te wachten. Hoe verstandig is het om dan een luchtkoeler of airco te kopen? En welke optie is het duurzaamst?

Loethe Olthuis 24 juni 2020, 13:46

## 5.5 Iedere verbouwing is een kans

Dit project richt zich op verbouwen, renoveren of vervangen als een ‘entry 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.

### *Doe-het-zelf, doe het duurzaam*

Dit project is in 2020 ingevuld met het voortzetten van de samenwerking 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. Milieu Centraal neemt deel aan de Stuurgroep en heeft in 2020 de infiforme kluswijzers geactualiseerd.

## **5.6 Consumentenbeurs 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 door Corona helaas al 3 keer uitgesteld.

In 2020 heeft Milieu Centraal gewerkt aan content voor de info-posters bij producten in het Duurzaam Droomhuis, aan de selectie van welke producten in aanmerking komen voor het Duurzaam droomhuis, en aan een digitale versie van het Duurzaam Droomhuis (als alternatief voor het fysieke).

Het werkt is niet voor niets, in november 2021 gaat de beurs echt live.

## **5.7 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 heeft Milieu Centraal speciaal voor deze doelgroep een stappenplan ontwikkeld:

<https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/zonnepanelen/zonnepanelen-voor-kleine-vve/>

De content is ontwikkeld met hulp van een oud-medewerker van de VvE Zonnecoach die veel kennis en ervaring heeft met het werken met deze doelgroep.

De pagina is in 2020 ruim 5000 keer bekeken.

## **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.

Begin 2020 heeft Milieu Centraal voor het jaar 2020 een aangepaste begroting opgesteld, rekening houdend met het budget voor externe kosten dat van 2019 naar 2020 is geschoven (zie rapportage 2019).

De begroting van het aantal **uren** is met 1000 uur fors overschreden. Dit zit in de kennisbasis (300 uur), het Advies op maat (250 uur) en de specifieke projecten. De kosten van deze overschrijding worden conform de afspraken niet doorberekend.

De begroting van de **externe kosten** wordt in 2020 met 26.905 euro niet volledig uitgeput. Gezien de uitstel van de einddatum naar 31-12-21 kan dit budget worden meegenomen naar 2021. In overleg is besloten om dit budget te besteden aan de externe kosten van de doorontwikkeling van het Landelijk Digitale Platform Verbeterjehuis.

	Begroot				Realisatie			
	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten
<b><i>Kerntaak: kennisbasis, online gids, pr en sociale media, contentservice</i></b>								
Kennisbasis	1700	187000	10000	197000	2006	214449	0	214449
Milieucentraal.nl	1300	143000	25000	168000	1470	160046	49471	209517
Vergroten online vindbaarheid	250	27500	2000	29500	93	10170	7708	17878
Vragen bezoekers beantwoorden	100	11000	0	11000	163	17763	0	17763
Advies op Maat	350	38500	15000	53500	600	65481	15911	81392
Mediaservice Energie in huis	500	55000	30000	85000	296	34228	13589	47817
Nieuw: Green Make over	0	0	0	0	127	13096	0	13096
Sociale media en nieuwsbrief	600	66000	10000	76000	761	77706	3292	80998
Contentservice mtsch organisaties en e-loketten	100	11000	0	11000	104	11420	0	11420
Energielabel.nl en communicatie energielabel woningen	100	11000	6000	17000	93	10426	11634	22060
Energieverbruiksmanagers.nl	50	5500	0	5500	45	4555	0	4555
Consumer insights	100	11000	15000	26000	153	15954	18083	34037



<b>Acties klimaatakkoord</b>								
VJH- contentbeheer en monitoring	180	19800	6000	25800	179	20013	62518	82530
VJH - doorontwikkeling	250	27500	0	27500	107	12929	0	12929
VJH - Energiesubsidiewijzer	150	16500	0	16500	86	9405	1449	10854
VJH - begeleiding non-profit gebruikers van API en snippet	60	6600	0	6600	62	6830	0	6830
VJH - Rekenkern EBVW	100	11000	0	11000	223	26613	0	26613
Bijdrage aan isolatiecampagne BZK	80	8800	0	8800	87	10298	0	10298
Wijkaanpak aardgasvrij	100	11000	0	11000	36	4958	0	4958
Communicatie financiering energiemaatregelen	100	11000	0	11000	55	5930	0	5930
<b>Specifieke projecten</b>								
Stap-voor-stap aardgasvrij wonen	250	27500	30000	57500	396	43338	13537	56874
Verbouwen als kans voor energiebesparing	150	16500	15000	31500	91	9884	0	9884
Nieuw: Communicatie standaard voor isolatie	0	0	0	0	17	2276	0	2276
Nieuw: 50 graden test	0	0	0	0	357	38275	30502	68777
Energiezuinig koel wonen in de zomer	150	16500	0	16500	190	19334	19565	38899
Consumentenbeurs Huis & Energie	200	22000	0	22000	274	28289	405	28694
Kleine VvE's en zonnepanelen	100	11000	10000	21000	33	3630	6227	9857
Besparen zonder investeren	100	11000	10000	21000	1	55	0	55
<b>Programmabreed</b>								
Externe samenwerking	150	16500	0	16500	141	17144	0	17144
Programma-management	150	16500	0	16500	215	28659	0	28659
<b>Totaal</b>	<b>7420</b>	<b>816200</b>	<b>184000</b>	<b>1000200</b>	<b>8457</b>	<b>923150</b>	<b>253891</b>	<b>1177041</b>
Bij: overschot externe kosten 2019 -> 2020			96796					
Totaal budget externe kosten 2020			280796					
Af: gerealiseerd externe kosten 2020			-					
<b>Naar externe kosten 2021</b>			<b>26905</b>					
<b>Overschrijding begroting 'uren*tarief'</b>						106950		

Projecten aanvullende subsidie (separaat te behandelen)	Begroot				Realisatie			
	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten	uren	uren x tarief	externe kosten	totale project kosten
Kosten Verbeterjehuis *			150630				0	0
Energiebesparing Caribisch Nederland *	480	53700	21000	74700	214	23405	768	24173

*Resterende budgetten gaan naar 2021*