



# Dus wat kun je de komende 60 min verwachten?

- ✓ Weet je het verschil tussen effectieve en efficiënte ondersteuning
- ✓ Doe je o.b.v. uitkomsten van ons klantreisonderzoek nieuwe inzichten
- ✓ Beschik je over de juiste woorden om te praten over schaal
- ✓ Train je je de 'schaalspier' door met je tafelgenoten te werken aan praktijkcases

# Even voorstellen



Rik van Berkel  
Regionaal Energieloket

# De schaalvraag

*“Hoe schalen we dit op?”*

*“Ik werk aan een collectieve  
ontzorgingsaanpak.”*

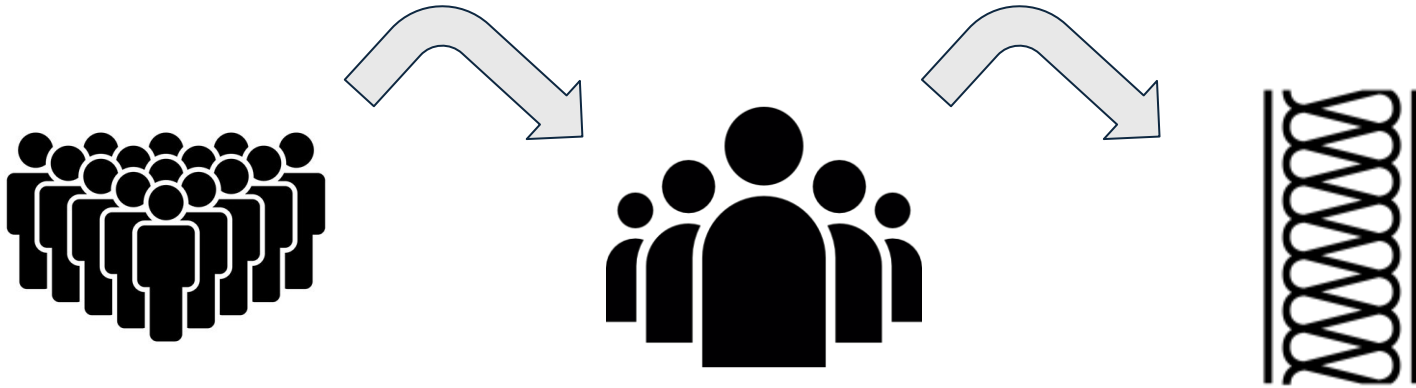
*“We moeten naar 1000  
woningen per dag.”*

*“We moeten van huis voor  
huis naar straat voor straat.”*

*“We moeten gaan voor een  
schaalbare aanpak”*

*“We moeten volume creëren  
voor de markt.”*

# Handig: conversies



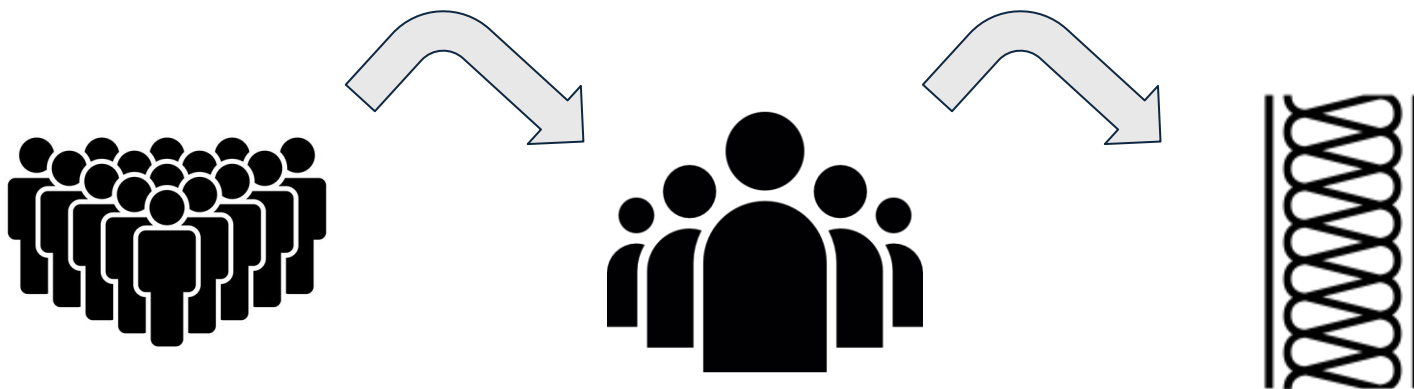
Conversie 1:  
Van 'doelgroep'  
naar 'deelname'

= *effectieve  
wervingscampagne*

Conversie 2:  
Van 'deelname'  
naar 'treft maatregel'

= *effectieve  
'ontzorging'*

# Handig: conversies



Conversie 1:  
% van 'doelgroep'  
naar 'deelname'

= *effectieve  
wervingscampagne*

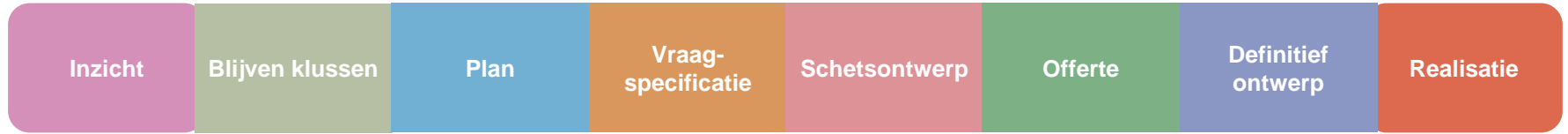
Conversie 2:  
% van 'deelname'  
naar 'treft maatregel'

= *effectieve  
'ontzorging'*

*Focus van  
deze sessie*

Effectief & efficiënt

# Het verduurzamingsproces





# Ondersteuning is effectief als het leidt tot actie



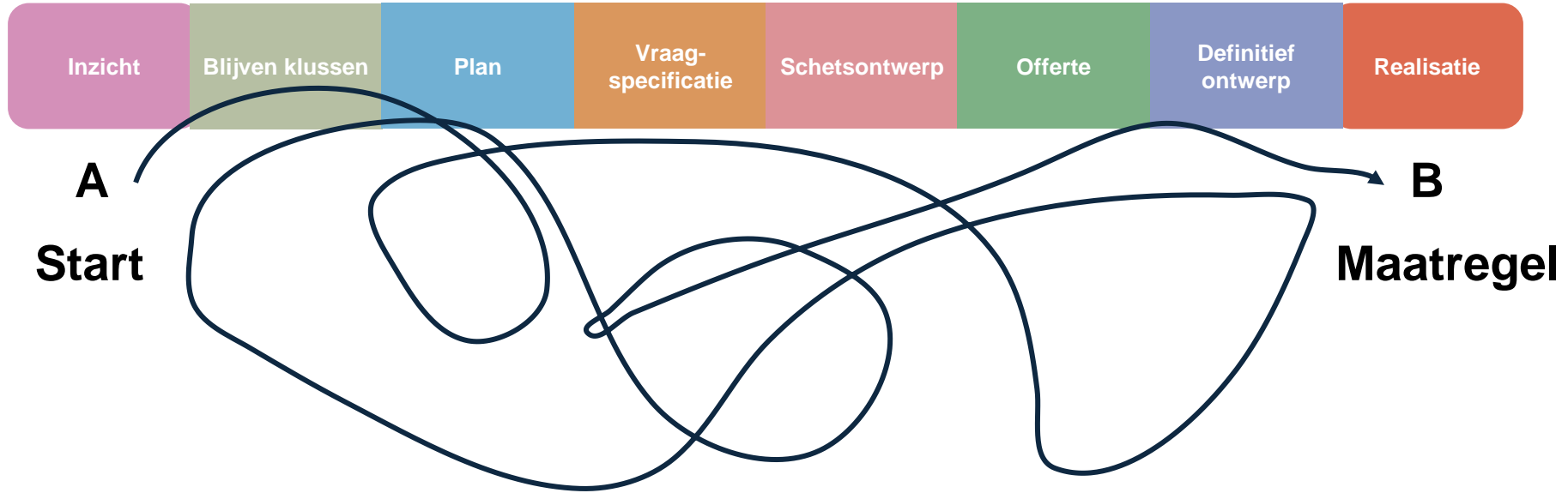
**A**

**B**

**Start**

**Maatregel**

# De realiteit is:



Kortom, dat wil je voorkomen: effectieve ontzorging

**Effectief**



Inzicht

Blijven klussen

Plan

Vraag-  
specificatie

Schetsontwerp

Offerte

Definitief  
ontwerp

Realisatie

# Kortom, dat wil je voorkomen: effectieve ontzorging



*Bij iedereen langs en  
hele woning  
doorlichten*



*Verduurzamingsplan  
voor iedere woning*

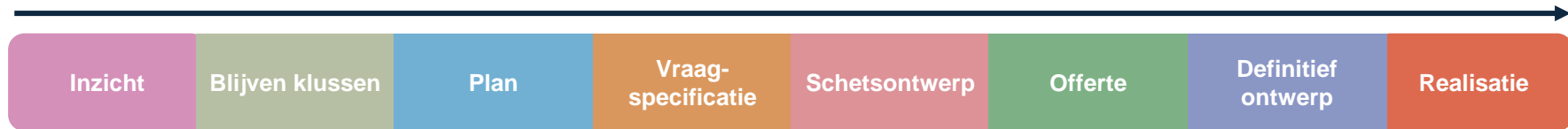


*1 aanspreekpunt  
gedurende het hele  
proces*



*Nazorg via  
tevredenheids-  
onderzoek*

## Effectief



# Probleem 1: er zijn ~4.5 miljoen koopwoningen



*Alleen al in de wijk Rietlanden staan 3979 woningen.*

# Probleem 2: je kunt je beleidseuro maar 1x uitgeven



The screenshot shows a news article on the VNG website. The header includes the VNG logo, navigation links for 'ONDERWERPEN', 'NIEUWS', and 'AGENDA', and a search bar with the text 'Waar bent u naar op zoek?'. The breadcrumb trail reads 'Home / Nieuws / Financiën gemeenten: Miljoenennota stelt teleur'. The main headline is 'Financiën gemeenten: Miljoenennota stelt teleur', with a sub-label 'Nieuws' and a date of 'dinsdag 17 september 2024'. The article text states that the cabinet has formulated ambitions in the Troonrede, but municipalities are disappointed that the cabinet is not sufficiently prepared to discuss them constructively. It also mentions that VNG has reacted to the budget note and will provide an analysis in a members' letter.

**VNG** ONDERWERPEN NIEUWS AGENDA

Home / Nieuws / Financiën gemeenten: Miljoenennota stelt teleur

## Financiën gemeenten: Miljoenennota stelt teleur

Nieuws

dinsdag 17 september 2024

Het kabinet formuleert in de Troonrede enkele ambities die om een goede samenwerking tussen kabinet en gemeenten vragen. Wij zijn uiteraard bereid om het gesprek daarover constructief te voeren, maar voor de uitvoering van de ambities van het kabinet hebben gemeenten wel voldoende middelen nodig.

Dat stelt de VNG in een eerste reactie op de Miljoenennota. Volgende week volgt onze uitgebreide analyse in een ledenbrief.

Afgelopen week riepen we het kabinet met een advertentie op te zorgen voor voldoende financiën voor gemeenten om vershraling van voorzieningen voor onze inwoners te voorkomen. Het is daarom teleurstellend dat we in de Miljoenennota nog weinig van een oplossing voor gemeenten terugzien.

**Gerelateerde onderwerpen**  
Financiën, Over de VNG, VNG-inzet  
nieuw kabinet

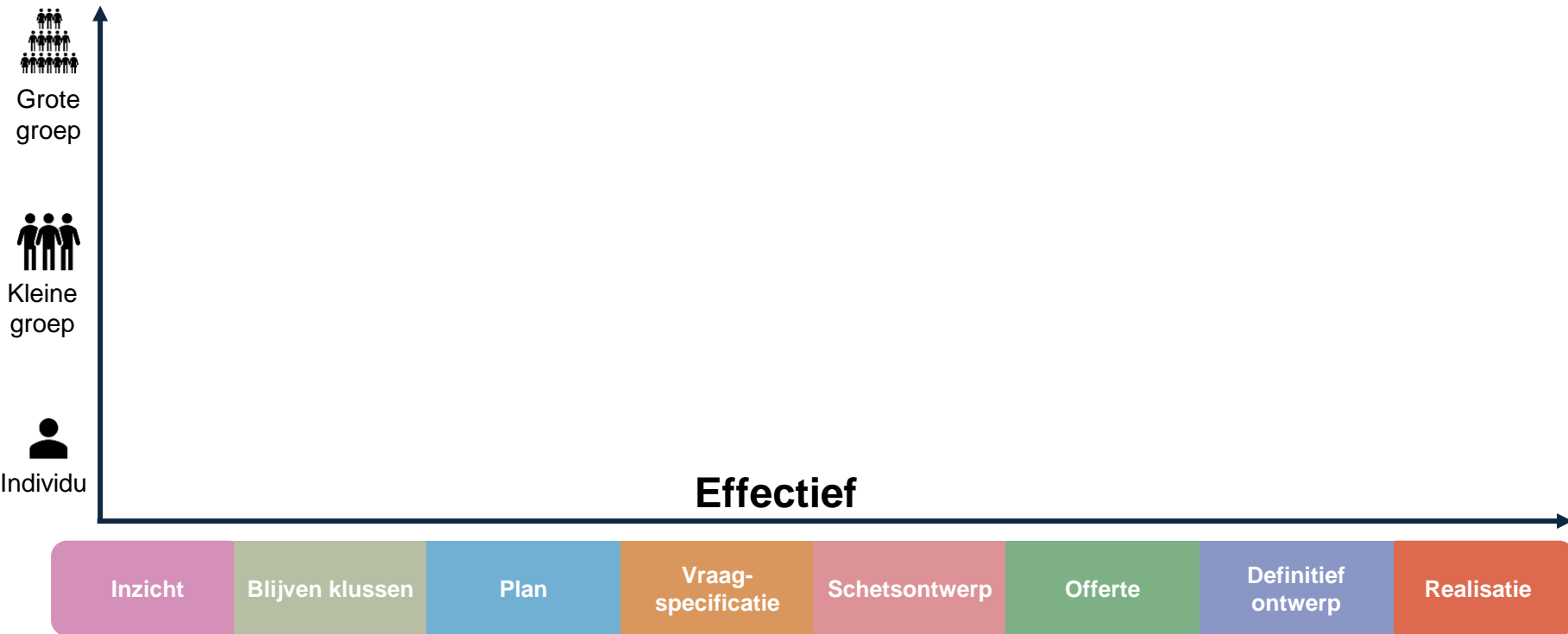
Dus: alles 1-op-1 gaat  
'm niet worden

# Gelukkig hoeft dat ook niet

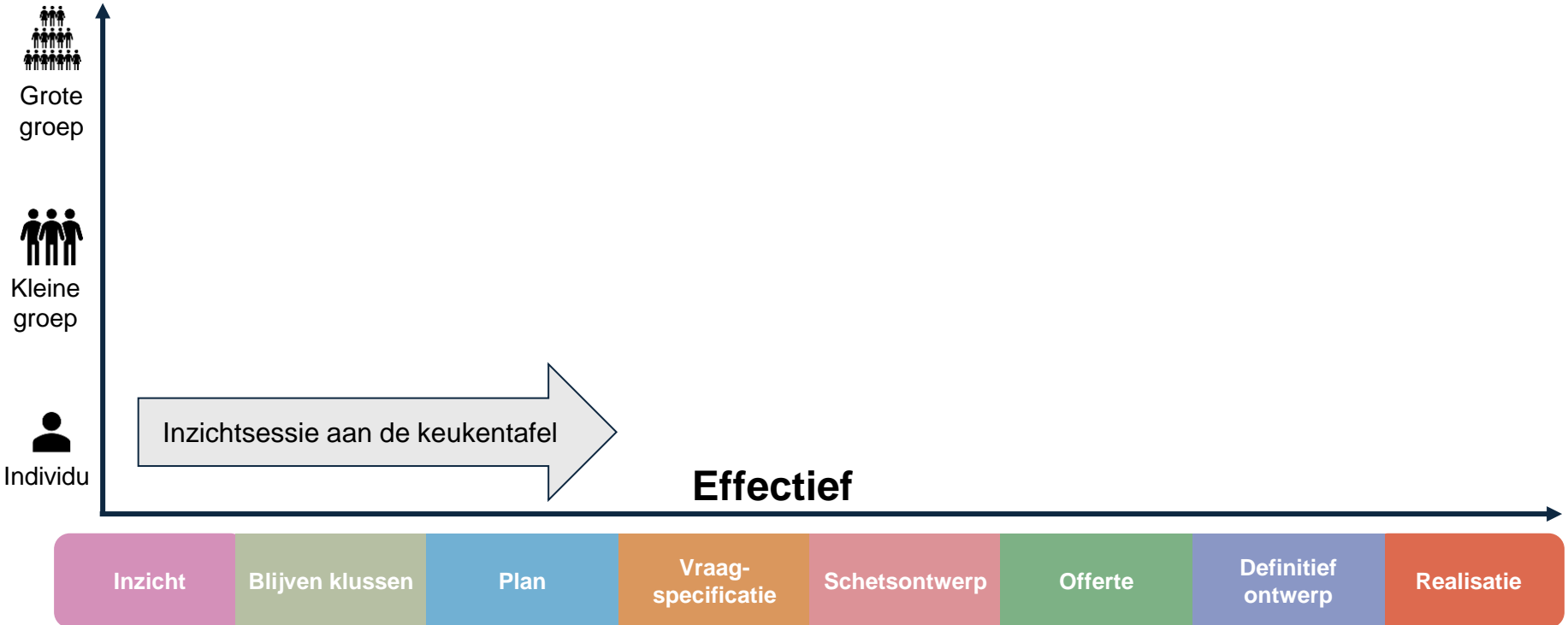
*Perspectieven op schaal:*



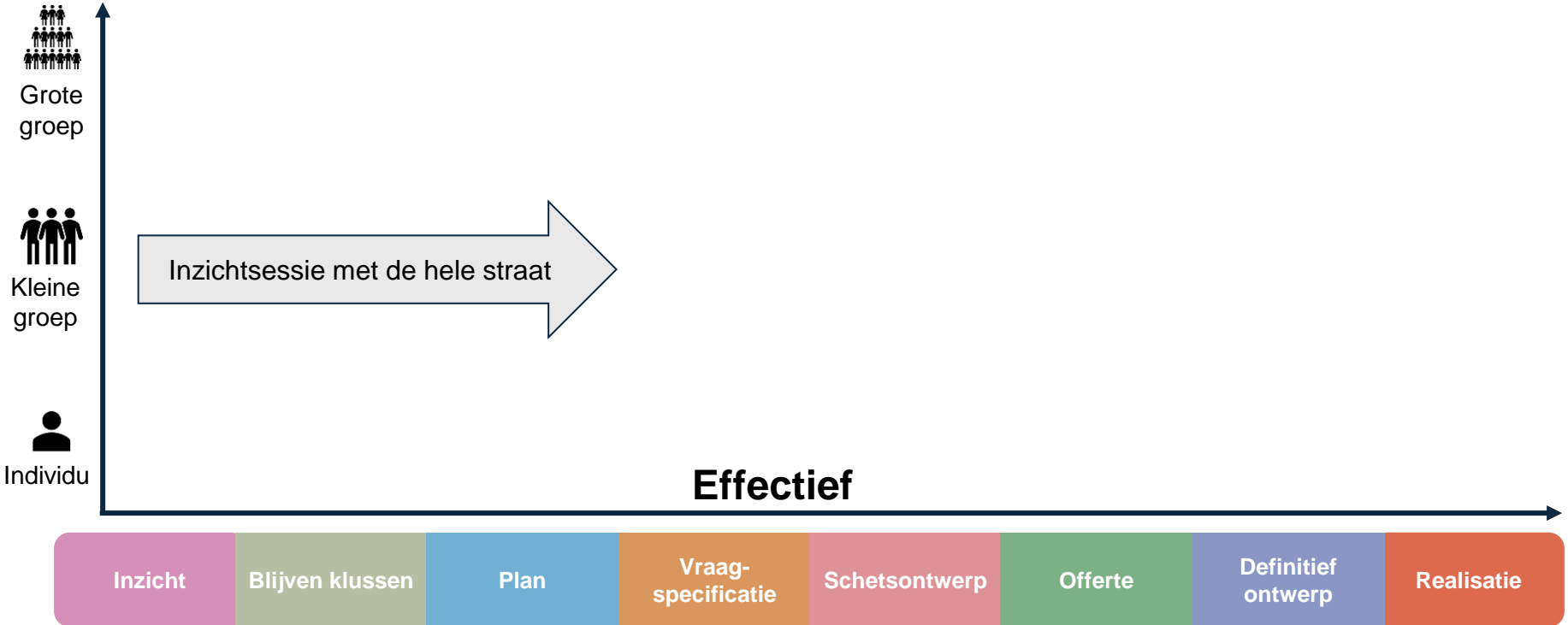
# Perspectief op schaal 1: kracht van een grotere N



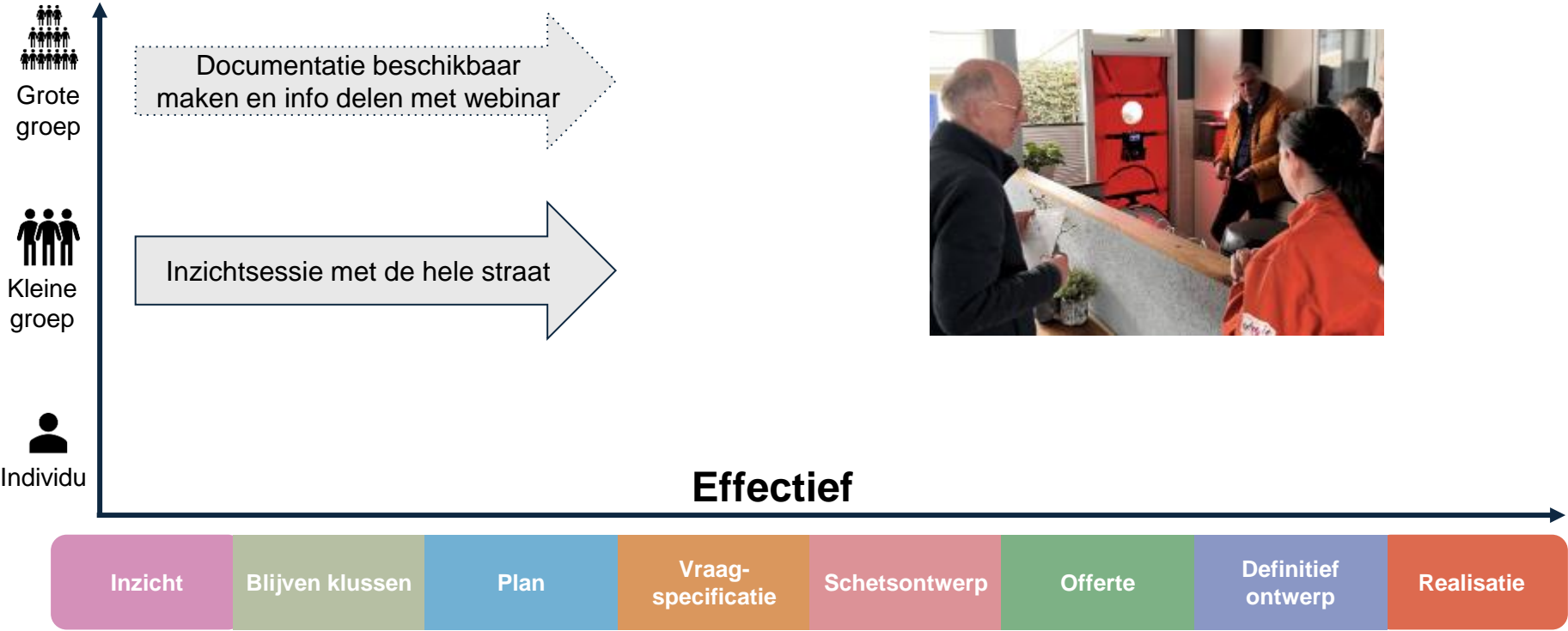
# Voorbeeld: 1 bewoner met inzicht en een plan



# Voorbeeld: 8 bewoners met inzicht en een plan



# Voorbeeld: informatie beschikbaar maken



Begeleidingskosten: €1000  
Tekenaarwerk: €3000  
**Totaal: €4000 / woning**

# Voorbeeld: ontwerpen van een



Grote groep



Kleine groep



Individu

Ondersteuning bij keuzes maken m.b.t.  
Dakvervanging + tekenwerk en  
vergunningaanvraag

**Effectief**

Inzicht

Blijven klussen

Plan

Vraag-  
specificatie

Schetsontwerp

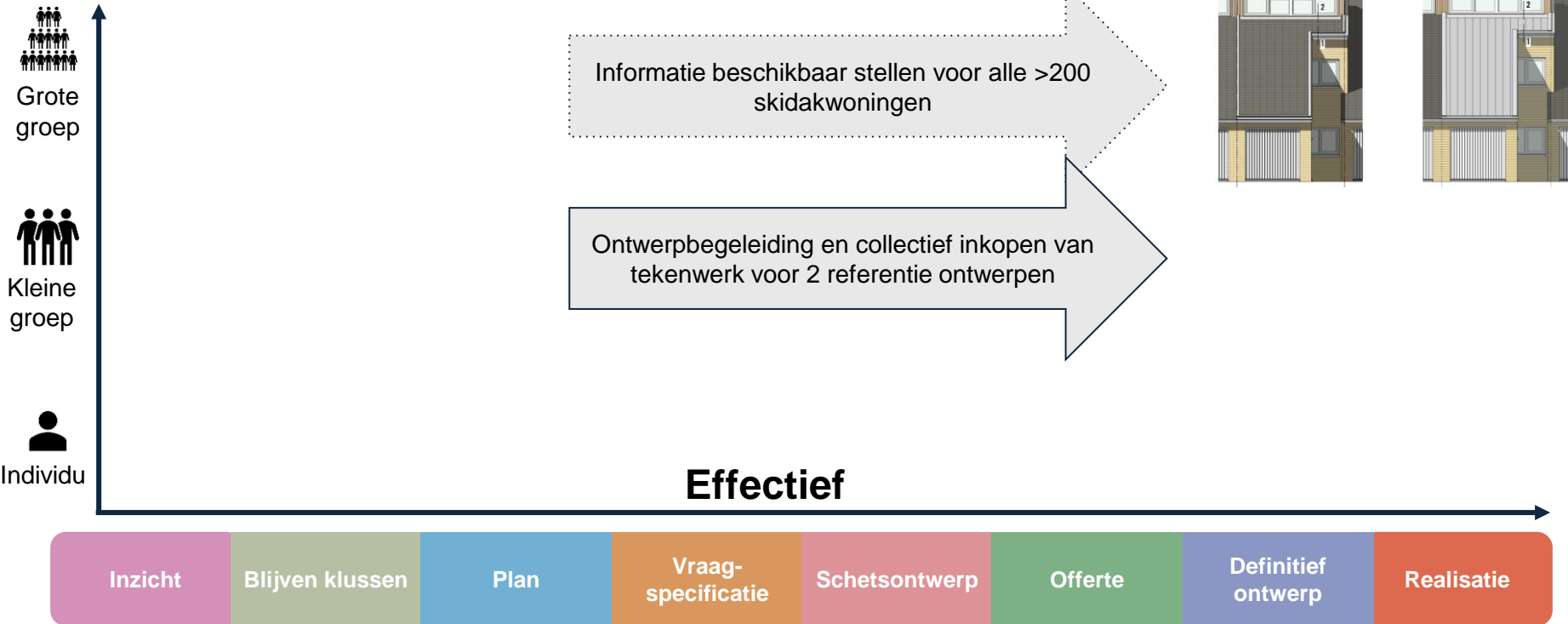
Offerte

Definitief  
ontwerp

Realisatie

Begeleidingskosten: €15000  
Tekenswerk: €5000  
**Totaal: €20000 / 20 = €1000 / woning**

# Voorbeeld: ontwerpen van ee



# Tussentijds inzicht

*Je kunt veel uren besteden zolang je er  
maar veel bewoners een stap verder  
mee brengt!*

Om het denken verder te prikkelen:



# In minder stappen naar het einddoel

Zonnepanelen

Warmtepomp

Ventilatie

Dakisolatie

Glasvervanging

Muurisolatie

Vloerisolatie

*In 7 keer 'klaar'*

# In minder stappen naar het einddoel

Zonnepanelen

Warmtepomp

Ventilatie

Dakisolatie

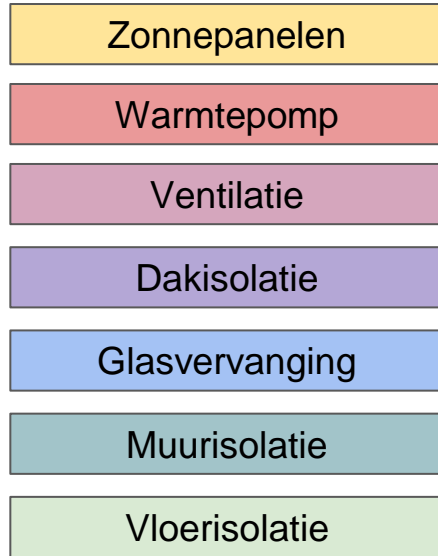
Glasvervanging

Muurisolatie

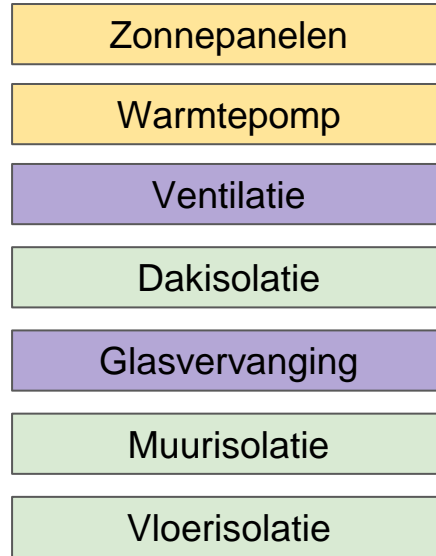
Vloerisolatie

*In 7 keer 'klaar'*

# In minder stappen naar het einddoel

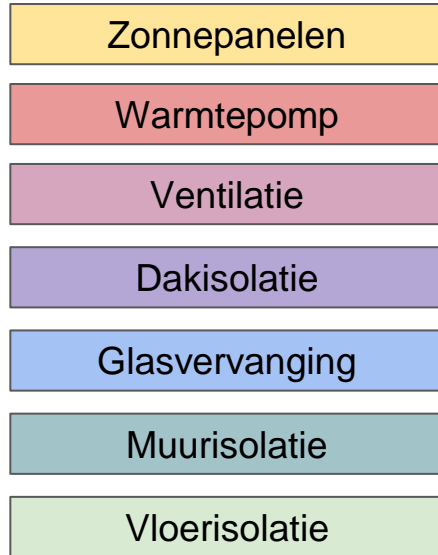


*In 7 keer 'klaar'*

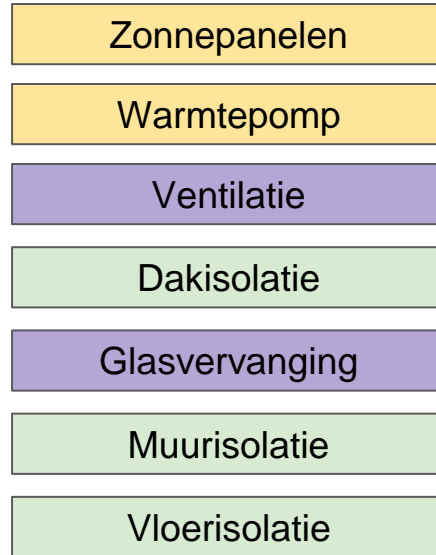


*In 3 keer 'klaar'*

# In minder stappen naar het einddoel



*In 7 keer 'klaar'*

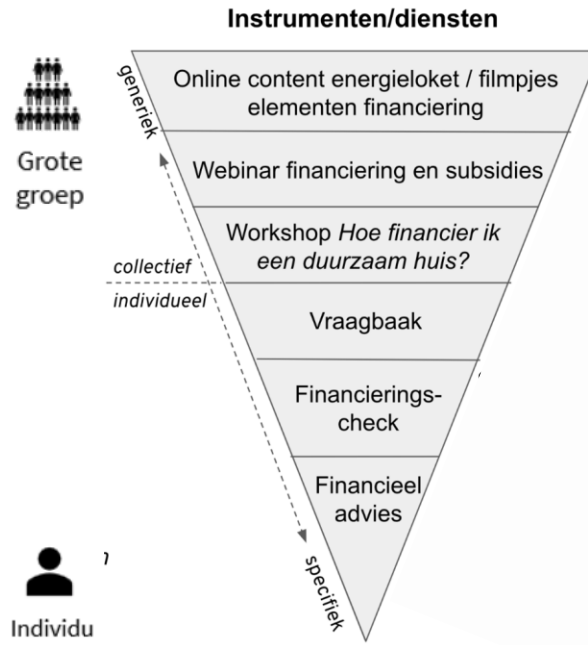


*In 3 keer 'klaar'*



Nationaal  
Warmtefonds

# Zijstapje: ook voor financiering geldt; niet iedereen heeft dezelfde mate van ondersteuning nodig



# Ontzorging: tijdsbesteding als indicator

Ontzorging  $\neq$  conversie (neemt maatregelen)

Betere indicatoren zijn:

- (1) Bewonerstevredenheid (wordt vaak uitgevraagd)
- (2) Tijdsbesteding per processtap

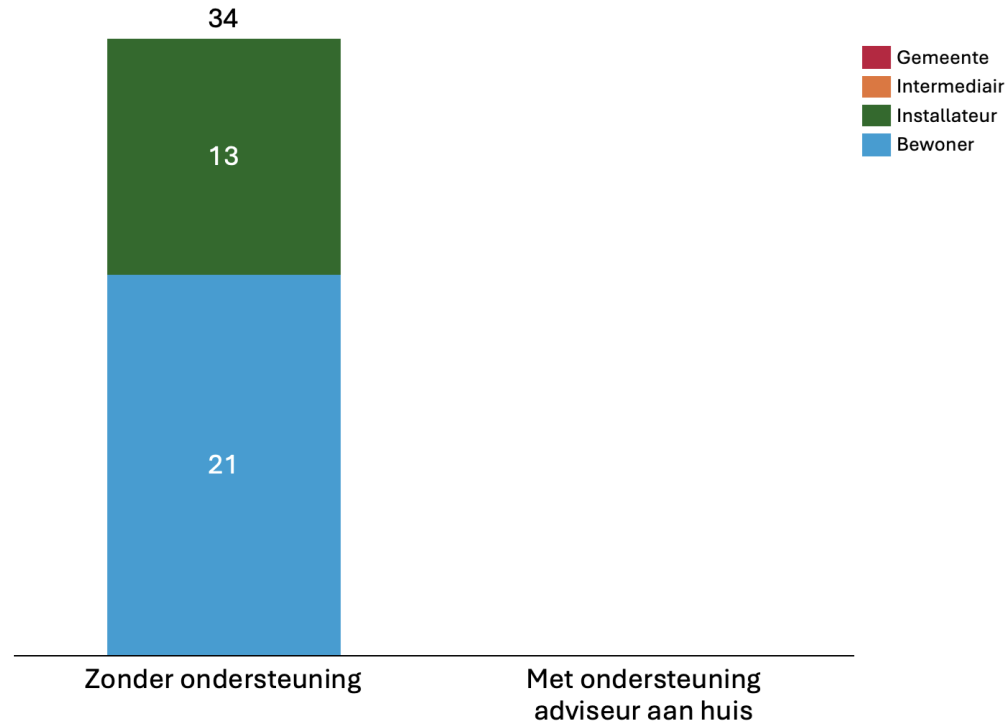
- *Enquêtes (N=2000)*
- *Interviews (N=35)*
- *Tijdschrijven*

*Onderzoek naar  
gedaan i.s.m.:*

# Meten van alle stappen

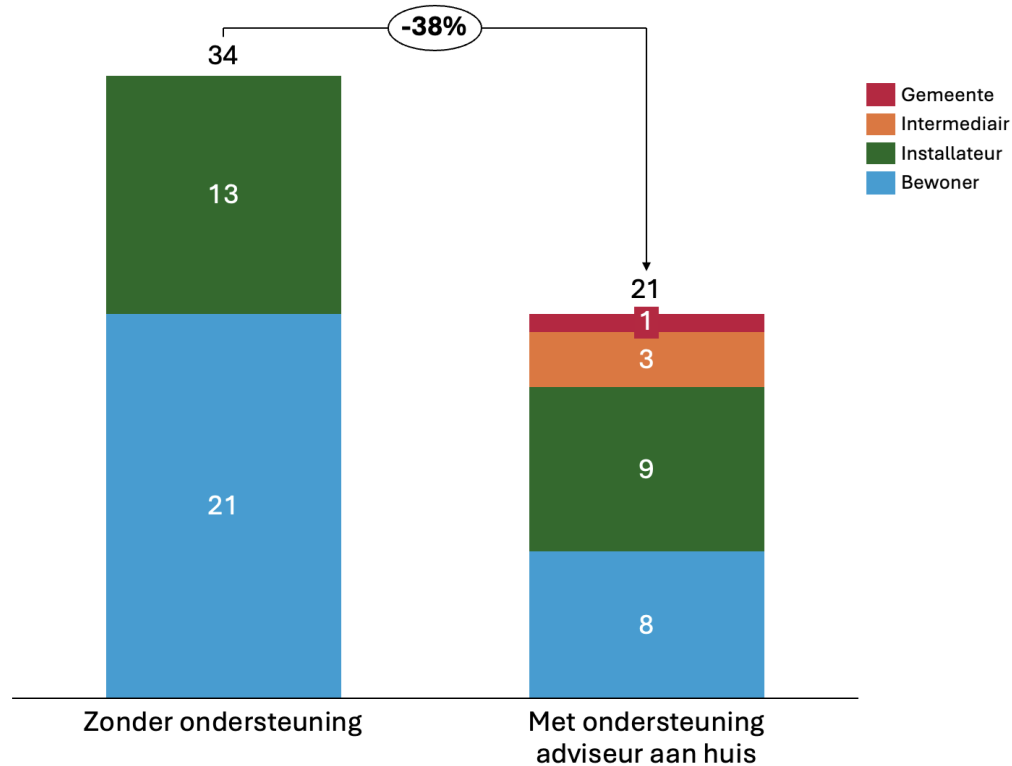
Partij	Activiteit
<b>A. Bewoner</b>	Vooronderzoek ( <i>informatie zoeken, advies inwinnen en planvorming</i> )
	Offertes opvragen bij uitvoerders
	Telefonische adviesgesprekken en uitvoeren huisbezoeken
	Vergelijken offertes en keuze uitvoerder (GO / NO-GO)
	Afstemming en inplannen van uitvoering
	Subsidie en/of financiering aanvragen
	Oplevering en financiële afwikkeling met uitvoerder
<b>B. Uitvoerders</b>	Onboarding: Opnemen tel., advies, indicatieve offerte of afwijzing en klantdossier maken
	Huisbezoek door uitvoerder(s)
	Werkomschrijving en definitieve offerte uitbrengen
	Nabellen uitgebrachte offertes & afspraak maken uitvoering
	Uitvoering
	Facturatie & administratieve afronding
	Nazorg

# Tijdsbesteding van bewoner en installateur zonder ondersteuning en vanuit een 'ontzorgder'





# Collectieve ontzorging leidt tot forse efficiencywinst



# Oefencase:

Verzin creatieve manieren voor een effectieve dienst hoe deze efficiënter kan worden

# Takeaways: goede vragen stellen

*“Deze ondersteuning helpt bewoners echt naar de volgende stap. Hoe gaan we met dezelfde inzet meer bewoners bereiken?”*

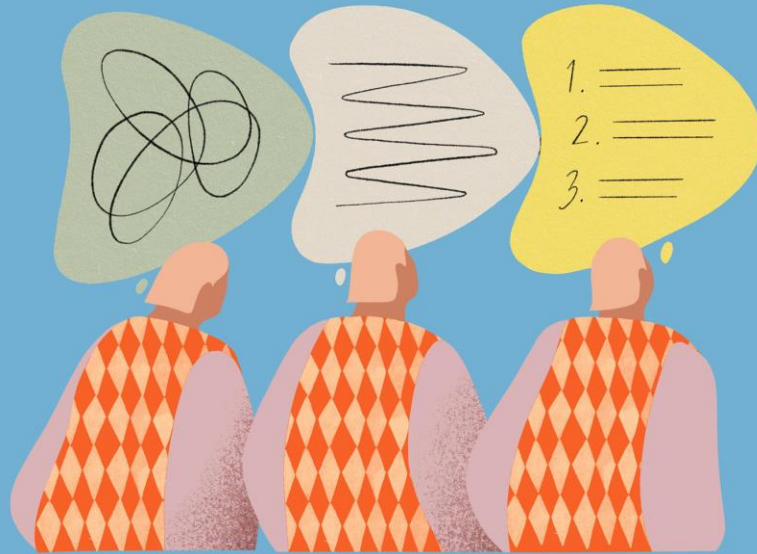
*“Laten we onderweg notities maken van wat we doen. Dat vergroot de herhaalbaarheid.”*

*“Voor welke ondersteuning of stap moeten we echt bij de bewoners aan de keukentafel zitten en wat kan ook op afstand?”*

*“Hoe maken we deze waardevolle inzichten en lessen langdurig beschikbaar voor meer bewoners?”*

*“Welk niveau van ondersteuning hebben deze bewoners eigenlijk nodig? Zetje in de rug of totale ontzorging?”*

# Vragen?



# Tot slot

1



Ga naar onze website om te ontdekken hoe je zelf aan de slag kunt

[www.doetankontzorging.nl](http://www.doetankontzorging.nl)

2



Op de hoogte blijven?  
Schrijf je in voor onze  
**nieuwsbrief!**

# Bedankt!

