



Van subsidieloket naar inspiratieloket

Quickscan effectiviteit Duurzaamheidsloket Nieuwegein

Colofon

In opdracht van

Rekenkamercommissie Nieuwegein

Contactpersoon: Angelique Hubens, lid rekenkamer

Opgesteld door

SME

Katinka Schlette en Jorgen Broeders

schlette@sme.nl / broeders@sme.nl

(030) 635 89 00

Afbeelding cover: SME

Utrecht, december 2023

Dit rapport is opgesteld door SME in opdracht van de Rekenkamer Nieuwegein. Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden gebruikt zonder voorafgaande toestemming van deze partijen.

Inhoud

1. Samenvatting	4
2. Inleiding	6
2.1 Aanleiding	6
2.2 Doelstellingen van het onderzoek	6
2.3 Afbakening	6
2.4 Onderzoeksvragen	7
2.5 Onderzoeksmethoden	8
3. Context en achtergrond duurzaamheidsloket	9
3.1 Duurzaamheidsambities gemeente Nieuwegein	9
3.2 Totstandkoming duurzaamheidsloket	9
3.3 Werkwijze van het duurzaamheidsloket	11
3.4 Overige loketten en infopunten duurzaamheid	12
4. Bevindingen	14
4.1 Blok 1: Vertaalslag beleid naar instrument	14
4.2 Blok 2: Zichtbaarheid, bereik en effect	18
4.3 Blok 3: Samenwerking	25
4.4 Blok 4: Monitoring en evaluatie	26
5. Conclusies	28
Bijlage I. Ingevuld normenkader	31
Bijlage II. Duurzaamheidsambities gemeente Nieuwegein	33
Bijlage III. Resultaten bewonersenquête Citisens (2020)	35
Bijlage IV. Uitkomsten straatinterviews	38
Bijlage V. Verstrekte subsidies via het duurzaamheidsloket	39
Bijlage VI. Geraadpleegde bronnen	41

1. Samenvatting

Context en achtergrond duurzaamheidsloket

Het duurzaamheidsloket is begin 2020 van start gegaan als praktisch instrument in de uitvoering van het duurzaamheidsbeleid van de gemeente. Via het loket wil de gemeente vragen van inwoners over duurzaamheid beantwoorden, inwoners ondersteunen bij het verduurzamen en subsidies en leningen voor verduurzaming verstrekken. Inwoners kunnen zowel online als op een fysieke locatie met hun vragen terecht bij het loket. Bij de start van het loket zijn pragmatische keuzes gemaakt om het loket vorm te geven die hebben geleid tot de huidige werkwijze; er ligt geen uitgewerkt projectplan met doelstellingen en strategie aan ten grondslag.

Naast het duurzaamheidsloket van de gemeente zijn er in Nieuwegein vier andere organisaties en informatiepunten waar inwoners terecht kunnen voor hulp bij verduurzaming van hun woning of tuin.

Het duurzaamheidsloket als vertaalslag van beleid naar instrument

De gemeente heeft ambities bepaald op de duurzaamheidsthema's energietransitie, klimaatadaptatie, circulaire economie, duurzame mobiliteit en participatie. Op de website van het duurzaamheidsloket komen vooral de thema's energietransitie en klimaatadaptatie aan bod. De andere thema's komen op de website van het loket en in het fysieke loket niet of nauwelijks terug.

In de praktijk richt het loket zich voornamelijk op het verstrekken van leningen en subsidies voor duurzaamheidsmaatregelen die bijdragen aan realisatie van de gemeentelijke doelstellingen. Het beantwoorden van inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld verduurzaming van de woning is een kleiner onderdeel van de werkzaamheden. Het loket organiseert nog geen bijeenkomsten en is niet zichtbaar aanwezig in de wijken.

De werkwijze van het loket sluit deels aan bij behoeften van inwoners. Door het verstrekken van subsidies en leningen wordt duidelijk in een behoefte voorzien. Ook kunnen inwoners bij het loket terecht met vragen over de planning en gemeentelijke plannen voor de warmtetransitie. Op andere punten sluit het loket niet aan bij behoeften van inwoners: het fysieke loket is alleen geopend tijdens kantooruren, het loket bevindt zich op een voor bewoners onaantrekkelijke locatie, het loket heeft naast de website geen eigen digitale communicatiekanalen zoals een nieuwsbrief of sociale media, en het loket richt zich vooral op woningeigenaren en minder op huurders.

Zichtbaarheid, bereik en effect van het loket

Het online duurzaamheidsloket zit goed in elkaar. Het is onderdeel van de website van gemeente Nieuwegein en is goed te vinden voor inwoners die ernaar op zoek zijn. De vindbaarheid kan verder verbeterd worden wanneer andere relevante websites (van duurzaamheidsorganisaties in Nieuwegein en het energieloket) ook gaan verwijzen naar het duurzaamheidsloket. Dat gebeurt nu nog niet. Via de sociale media-kanalen van de gemeente wordt heel beperkt gecommuniceerd over het loket.

Het huidige locatie van het fysieke loket aan de rand van winkelcentrum City Plaza is moeilijk vindbaar, weinig bekend bij bezoekers van het winkelcentrum, en heeft beperkte openingstijden (tijdens kantooruren). Het loket wordt gemiddeld 3-4 keer bezocht per openingsdag.

Het loket biedt door het verstrekken van leningen en subsidies handelingsperspectief. Hiermee draagt het loket concreet en zichtbaar bij aan verduurzaming van Nieuwegein. In de periode 2020 - september 2023 zijn er 369 leningen en 460 subsidies verstrekt voor duurzaamheidsmaatregelen. Naast het verstrekken van leningen en subsidies, beantwoordt het loket vragen van inwoners. Het is niet bekend welk deel van de vragenstellers op basis van het antwoord van de loketmedewerkers daadwerkelijk duurzame maatregelen neemt. Het loket opereert momenteel meer als subsidieloket dan als informatie- en inspiratieloket.

Samenwerking

Hoewel er contact en samenwerking is tussen (medewerkers van) de gemeente en de vier andere organisaties en infopunten in de gemeente die bewoners helpen bij verduurzaming, zijn deze organisaties niet of weinig bekend met de inhoud en diensten van het duurzaamheidsloket van de gemeente. Wel zien alle organisaties potentieel in het opzetten van de samenwerking tussen henzelf en het loket, bijvoorbeeld door het loket mee te bemensen. Ze hebben behoefte aan een centraal, goed bereikbaar, overkoepelend punt waar alle informatie en initiatieven rond duurzaamheid en klimaat, vanuit waar bewoners doorverwezen worden naar de relevante specialistische kennis. Dit punt zou idealiter ook fungeren als plek om duurzaamheid tastbaar te maken door hier dingen te kunnen zien, voelen, ruiken en doen, en als ontmoetingsplek voor betrokken bewoners, bewonersorganisaties en bijeenkomsten. Ze zien hiervoor een rol weggelegd voor het loket.

Monitoring en evaluatie

Bij de start van het loket is een bewonersonderzoek uitgevoerd om wensen en behoeften in beeld te brengen. Op operationeel niveau worden door medewerkers van het loket relevante gegevens verzameld over de werking van het duurzaamheidsloket. Ook is de verstrekking van leningen en subsidies in 2021 geëvalueerd. Op basis daarvan zijn de procedures aangescherpt en verbeterd. Sinds de oprichting van het duurzaamheidsloket als geheel nog niet op strategisch niveau geëvalueerd en is niet gerapporteerd aan het College. Het ontbreken van doelstellingen voor het loket maakt evalueren lastig. Deze Quickscan kan als eerste evaluatie gezien worden.

Conclusies

Op basis van de bovenstaande bevindingen komen we tot de volgende conclusies:

1. Het duurzaamheidsloket is een waardevol instrument om beleid en samenleving te verbinden
2. De potentie van het loket wordt nog niet ten volle benut
3. Snelle start zonder onderbouwd projectplan; verdere ontwikkeling vraagt om heldere uitgangspunten
4. De kansen voor samenwerking met andere duurzaamheidsorganisaties en infopunten zijn nog niet gepakt
5. Er worden wel data verzameld over de werking van het loket, maar evaluatie van het loket op strategisch niveau vindt nauwelijks plaats.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Nieuwegein heeft de afgelopen jaren duurzaamheidsambities geformuleerd voor verschillende duurzaamheidsthema's. Denk aan onderwerpen als energiebesparing, opwek van duurzame energie, en klimaatadaptatie. Naast de verschillende visies heeft de gemeente Nieuwegein ook instrumenten ingezet zoals de duurzaamheidslening voor het verduurzamen van de woning en de verzilverlening om de woning om het huis levensloopbestendig en duurzaam te maken. Ook is er een subsidie Groene daken, de regentonnenactie, gratis duurzaamheidscan voor monumenten en een subsidie voor duurzame initiatieven.

Deze beleidsambities en instrumenten worden concreet vertaald naar inwoners door middel van een duurzaamheidsloket. Dat is sinds januari 2020 operationeel en is twee dagen per week geopend op een fysieke locatie in City Plaza. Daarnaast is het mogelijk om vragen per e-mail te stellen. Het on- en offline Duurzaamheidsloket moet inwoners helpen om duurzame keuzes te maken en duurzamer te leven.

In opdracht van de Rekenkamer Nieuwegein heeft SME een Quickscan uitgevoerd naar de effectiviteit van het duurzaamheidsloket. Hoe loopt dit? Weten inwoners het te vinden? Worden de vragen van inwoners beantwoord? En op welke wijze draagt het duurzaamheidsloket bij aan het bereiken van de beleidsambities? De uitkomsten van deze Quickscan zijn opgenomen in deze rapportage.

2.2 Doelstellingen van het onderzoek

De Rekenkamercommissie wil met dit onderzoek aan de gemeenteraad inzicht geven in de effectiviteit van het duurzaamheidsloket als instrument bij het uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid in de gemeente Nieuwegein.

2.3 Afbakening

Afbakening van het onderzoek

Deze Quickscan richt zich specifiek op het duurzaamheidsloket van de gemeente Nieuwegein. Het loket is één van de communicatie- en participatie-instrumenten die de gemeente inzet op het vlak van duurzaamheid. Daarnaast zet de gemeente andere instrumenten in, zoals campagnes, en is de gemeente aanwezig in de wijken, bijvoorbeeld middels een busjes ('ventje'). Waar mogelijk verbindt de gemeente de verschillende instrumenten aan elkaar, bijvoorbeeld door in campagnes te verwijzen naar het loket. Deze overige instrumenten worden niet ingezet onder de vlag van het duurzaamheidsloket en maken daarom geen onderdeel uit van het onderzoek.

Thematische afbakening: energie en klimaat in de gebouwde omgeving

Dit onderzoek richt zich op de effectiviteit van het duurzaamheidsloket voor thema's die behoren tot beleid voor fysieke duurzaamheid van de gemeente. Het gaat dan om:

1. Energietransitie (energiebesparing en verduurzaming energiebronnen)
2. Klimaatadaptatie
3. Circulaire economie
4. Participatie (het betrekken van bewoners bij het ontwerpen en uitvoeren van beleid)

Digitaal en offline

Het duurzaamheidsloket van Nieuwegein is zowel on- als offline te benaderen. Inwoners worden uitgenodigd hun vragen te stellen:

- Via een webformulier
- Via een mail aan duurzaamheidsloket@nieuwegein.nl
- Door langs te komen bij het 'Infocentrum City & Duurzaamheidsloket' in het centrum.

Deze Quicksan heeft betrekking op beide hoedanigheden van het loket.

Afbakening in tijd

Het loket is operationeel sinds januari 2020. Deze Quicksan richt zich op de periode sinds de start van het loket tot heden (oktober 2023).

2.4 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag is als volgt verwoord:

Hoe effectief is het duurzaamheidsloket als instrument bij het uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid in de gemeente Nieuwegein?

Bij deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Sluiten de diensten van het loket aan bij het duurzaamheidsbeleid/ambities van de gemeente?
- Sluiten de doelstellingen en werkwijzen van het loket aan bij de behoeften van inwoners?
- Weten inwoners het duurzaamheidsloket te vinden? (Zowel digitaal als in Nieuwegein City)
 - o Wat is het online bereik?
 - o Hoeveel bezoekers komen naar de fysieke locatie?
 - o Hoeveel vragen worden per mail gesteld?
- Hoe zichtbaar is het loket? (op welke manieren wordt gecommuniceerd? Gaat het ook naar de mensen toe, bijvoorbeeld op de markt, bij supermarkten, scholen)
- Biedt het loket voldoende handelingsperspectief aan inwoners die aankloppen voor advies?
 - o Hoeveel vragen worden beantwoord?
 - o Zijn inwoners tevreden met het antwoord?
- Leidt de dienst van het loket ertoe dat inwoners duurzame stappen zetten (maatregelen nemen of gedrag verduurzamen)?
 - o Wat zijn de doelstellingen van het loket zelf en zijn ambities vastgelegd in termen van conversie?
 - o Hoeveel isolatiemaatregelen, woningen van het gas af, groene daken, klimaatadaptieve tuinen, etc.?
- Met welke partijen wordt samengewerkt door het duurzaamheidsloket? Hoe ervaren zij de samenwerking?
- Welke financiële middelen zijn beschikbaar en hoe zijn die ingezet?
- Wordt er tussentijds geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd?

Op basis van deze onderzoeksvragen is een normenkader opgesteld waaraan bevindingen tijdens het onderzoek zijn getoetst. Het normenkader is toegevoegd in bijlage I.

2.5 Onderzoeksmethoden

Om de bovenstaande onderzoeksvragen te beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt.

Tijdens de **bureaustudie** zijn relevantie beleidsnota's, raadsstukken en monitoringsinformatie bestudeerd, statistieken van het online loket en resultaten van relevante reeds bestaande onderzoeken geanalyseerd. De analyse van beleidsstukken gaf antwoord op de vragen rond de doelstellingen van het duurzaamheidsloket, welke instrumenten er door het loket worden ingezet en wat de kenmerken zijn van een goed functionerend loket. De resultaten van een in 2020 door Citisens uitgevoerd onderzoek rondom duurzaamheid hielpen om de vraag over de behoeften op het gebied van ondersteuning en informatie van inwoners van Nieuwegein te beantwoorden. De analyse van de statistieken van het online duurzaamheidsloket bood inzichten in de huidige bezoekersaantallen en welke onderwerpen het meeste aan bod komen, maar ook inzichten in het digitale bereik van het loket.

Daarnaast zijn verschillende **interviews** gevoerd om enerzijds de vragen over de werkzaamheden, plannen en uitgangspunten van het duurzaamheidsloket te beantwoorden en anderzijds de vraag over de samenwerking met andere partijen te beantwoorden: er is één interview gevoerd met vier medewerkers van het duurzaamheidsloket. Twee van hen werken alleen in het loket en twee van hen werken deels in het gemeentehuis en deels in het loket. Er zijn vier interviews gevoerd met de andere organisaties en infopunten in gemeente Nieuwegein die bewoners op diverse manieren helpen bij verduurzaming.

Om de zichtbaarheid en bekendheid van het duurzaamheidsloket te peilen bij voorbijgangers zijn **straatinterviews** uitgevoerd in het winkelcentrum City Plaza, op twee verschillende momenten van ieder 60 minuten: op maandag 2 oktober 2023 van 14.00 uur tot 15.00 uur en op woensdag 4 oktober 2023 van 10.30 uur tot 11.30 uur. Er zijn in totaal 60 bezoekers van het winkelcentrum gesproken.

Om de tevredenheid over de verkregen informatie en de vervolgstappen van de loketgebruikers te achterhalen is een **evaluatieformulier** gemaakt dat door hen digitaal en anoniem kon worden ingevuld. In eerste instantie is een QR code in het loket zelf opgehangen en is de medewerkers gevraagd om loketgebruikers na afloop van hun bezoek te wijzen op de QR code. Na twee weken was de respons nihil. Daarom is de gemeente gevraagd om de link naar het formulier met een korte begeleidende e-mail te verzenden naar alle digitale loketgebruikers sinds januari 2023. Dertig mensen hebben toestemming gegeven om de digitale enquête toegestuurd te krijgen. Uiteindelijk is deze enkel door 9 personen ingevuld. De reacties op het evaluatieformulier bieden dus niet genoeg data om conclusies aan te verbinden, maar bieden een eerste indruk.

3. Context en achtergrond duurzaamheidsloket

Voordat we de onderzoeksvragen beantwoorden, brengen we in dit hoofdstuk eerst de duurzaamheidsdoelstellingen van gemeente Nieuwegein, de totstandkoming en werkwijze van het duurzaamheidsloket, en overige informatiepunten voor verduurzaming in beeld. Daarmee plaatsen we het duurzaamheidsloket in de context.

3.1 Duurzaamheidsambities gemeente Nieuwegein

Gemeente Nieuwegein heeft verschillende duurzaamheidsdoelstellingen vastgelegd in beleidsstukken. De onderstaande duurzaamheidsambities van Nieuwegein zijn relevant voor het duurzaamheidsloket:

- Energietransitie: **Nieuwegein energieneutraal in 2040** en daarmee de uitstoot van broeikasgassen drastisch verlagen (zowel in de gebouwde omgeving als voor mobiliteit). In 2040 moeten daarvoor de in Nieuwegein verbruikte warmte en elektriciteit duurzaam worden opgewekt.
- Klimaatadaptatie: **Nieuwegein in 2050 klimaatbestendig**: extreme buien veroorzaken zo min mogelijk hinder en leiden zelden tot schade. Tijdens droge perioden is er voldoende water voor het groen in de stad.
- Circulaire economie: **Circulair en duurzaam bouwen** inclusief verduurzaming van bestaande bebouwing
- Duurzame mobiliteit: **in 2040 is het verkeer en vervoer schoon**.
- Participatie: Samenwerken met bewoners, ondernemers en organisaties, iedereen weet waarom we het doen en wat je praktisch kan bijdragen, betaalbaar voor iedereen, transparante communicatie.

Zie bijlage II. voor een uitgebreider overzicht van beleidsdoelstellingen voor duurzaamheid.

3.2 Totstandkoming duurzaamheidsloket

Rekenkameronderzoek duurzaamheid in 2017

Een van de aanleidingen voor oprichting van het duurzaamheidsloket Nieuwegein was de uitkomst van een onderzoek van de rekenkamercommissie uit 2017, naar het duurzaamheidsbeleid van de gemeente Nieuwegein. Een van de conclusies uit dat rekenkameronderzoek is:

*'Om duurzaamheid breed op gang te brengen kan de gemeente niet langer alles alleen doen. Veel meer moet de samenwerking met bewoners, bedrijven, kennisinstellingen, corporaties, maatschappelijke organisaties e.d. vorm krijgen. Nieuwegein komt qua betrokkenheid vanuit de samenleving vanuit een achterstand en het zal daarom een lange tijd en veel inspanning kosten om samenwerking en maatschappelijk initiatief echt op gang te brengen.'*¹

Een van de aanbevelingen die de rekenkamercommissie doet is:

'Investeer in de cultuur binnen Nieuwegein om te zorgen dat duurzaamheid zowel intern (binnen de gemeentelijke organisatie) als extern (de samenleving, bedrijven en organisaties in Nieuwegein) een gezamenlijke ambitie wordt. Het zal lang duren en veel tijd kosten om dit

¹ Onderzoeksrapport Rekenkamercommissie (2017): <https://ap.lc/fMDMq>

stadsbreed voor elkaar te krijgen, maar het is de enige manier om tot een duurzame samenleving en duurzame gemeente door te groeien.'

Tijdens de bespreking op 25 september 2017 van het onderzoek in de gemeenteraad, wordt naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen amendement A83 ingediend². Het amendement is aangenomen met het besluit om: *'Het college de opdracht te geven een voorstel te doen aan de raad voor de invulling van het duurzaamheidsprofiel en met de raad hierover in gesprek te gaan.'*

Coalitieakkoord 2018-2022: 'laagdrempelig platform' duurzaamheid

In het coalitieakkoord 2018-2022 (mei 2018) staat:

'We faciliteren een laagdrempelig platform (digitaal en persoonlijk) voor lokale kennisdeling en hulp bij het vinden en snappen van regelingen en subsidies op het gebied van duurzaamheid en asbestsanering; We zetten een revolverend duurzaamheidsfonds op voor leningen aan particulieren en initiatieven uit de stad die geen gebruik kunnen maken van subsidies voor verduurzaming;'³

Vaststelling duurzaamheidsprofiel Nieuwegein en aankondiging duurzaamheidsloket

Het nieuwe College dat in 2018 van start gaat geeft uitvoering aan amendement A83 met het opstellen van een duurzaamheidsprofiel voor de gemeente en zegt aan de raad toe om invulling te geven aan een 'loket duurzaamheid',⁴ ofwel het 'laagdrempelig platform (digitaal en persoonlijk)' uit het coalitieakkoord. In een brief aan de raad van 19 december 2018 schrijft het College:

*'Loket duurzaamheid
U heeft naar aanleiding van het rekenkameronderzoek naar het duurzaamheidsbeleid in Nieuwegein het college de opdracht gegeven een integraal duurzaamheidsbeleid op te stellen. Recent is over dit thema op 25 oktober een raadsinformatieavond gehouden bij het KWR in Nieuwegein. Een raadsvoorstel volgt in de eerste helft van 2019. In dit traject wordt de invulling van één loket voor duurzaamheid nader uitgewerkt.'⁵*

De integrale visie op duurzaamheid wordt uitgewerkt in het 'duurzaamheidsprofiel' dat in juli 2019 wordt vastgesteld door de raad. In het Duurzaamheidsprofiel⁶ zijn drie belangrijke uitgangspunten vastgelegd voor het aansturen van de energietransitie: *Nieuwegein doet duurzaam; Voor en door iedereen; Gedurfd duurzaam*. Het is een visie op hoofdlijnen en bevat weinig concretisering. In het Raadsvoorstel ter vaststelling van het duurzaamheidsprofiel, wordt ook het duurzaamheidsloket aangekondigd. Het raadsvoorstel vermeldt daarover:

'In het vierde kwartaal 2019 vindt uitwerking van het duurzaamheidsloket plaats. Belangrijk is dat het loket goed toegankelijk is voor inwoners, waar zij terecht kunnen met hun vragen waar

² Amendement Rekenkamerrapport Duurzaamheidsbeleid (2017): <https://ap.lc/TuFYd>

³ Coalitieakkoord 2018-2022

⁴ Raadsbrief 19 december 2018

⁵ Ibid.

⁶ Raadsvergadering 26 september 2019, raadsnummer 2019-283

zij vervolgens ook gerichte ondersteuning kunnen krijgen (kennis, netwerk) in hun vragen over duurzaamheidsmaatregelen.”⁷

Duurzaamheidsloket vanaf januari 2020 actief

In januari 2020 gaat het loket van start. Op 10 februari 2020 schrijft het College aan de Raad dat het duurzaamheidsloket zowel online als op fysieke locatie van start is. *‘Inhoudelijk sluit het loket aan bij de onderwerpen uit het duurzaamheidsprofiel: energieneutraal, klimaatadaptatie, duurzame mobiliteit en huishoudelijk afval.’* Het College schrijft dat het loket een praktische tool is en zoveel mogelijk is ingericht “op basis van vragen die inwoners hebben”. In de loop van 2020 wordt het loket verder doorontwikkeld.⁸

2022: College wil openingstijden loket verruimen

Ook in het nieuwe Coalitieakkoord voor de periode 2022-2026 wordt het duurzaamheidsloket genoemd en als waardevol instrument gezien. Het coalitieakkoord vermeldt: *‘We verruimen de openingstijden van het duurzaamheidsloket’.*⁹

3.3 Werkwijze van het duurzaamheidsloket

De headliner op de webpagina van het loket luidt: ‘Het Duurzaamheidsloket is er voor al uw vragen over duurzaamheid in de gemeente, het verduurzamen van uw huis, duurzame initiatieven en subsidies’.¹⁰ Inwoners kunnen zowel online als op een fysieke locatie met hun vragen bij het loket terecht.

Fysieke loket

Het fysieke loket was in eerste instantie (bij oprichting) te bezoeken in het Vrijwilligershuis,. Tijdens de corona-epidemie, die net na de opening van het loket uitbreekt, gaat het loket voornamelijk digitaal verder. Momenteel is het loket samen met Infocentrum City gevestigd in een oud winkelpland aan de rand van winkelcentrum City Plaza aan Passage 80. De huidige locatie is binnenkort niet meer beschikbaar. Binnenkort verhuist het loket daarom ook met het Infocentrum City mee naar een nieuwe locatie vlakbij de tramhalte City. We zijn in gesprek met Energie N of zij ook een aantal momenten in de week hun diensten willen aanbieden op deze locatie. Ook wordt gekeken welk onderdeel van de diensten van het Duurzaamheidsloket dan nog een plek moet krijgen in het nieuwe Atrium van het gemeentehuis.

Het fysieke loket is op dit moment geopend tijdens kantooruren op twee momenten per week: op maandag 13.00 – 16.00 uur en woensdag 10.00 – 16.00 uur

Digitaal loket

Op moment van dit onderzoek (oktober 2023) is het digitale duurzaamheidsloket onderdeel van de website van gemeente Nieuwegein. Op de pagina’s van het duurzaamheidsloket is informatie te vinden en kan contact opgenomen worden met de medewerkers van het loket. (zie ook *Blok 2: Zichtbaarheid, bereik en effect* van dit rapport voor een nadere omschrijving van het digitale loket).

⁷ Raadsvoorstel ‘Duurzaamheidsprofiel Nieuwegein’, 23 juli 2023

⁸ Bericht van College aan de Raad, 10 februari 2020

⁹ Coalitieakkoord 2022-2026

¹⁰ Webpagina Duurzaamheidsloket Nieuwegein: <https://ap.lc/UUSRB>

Bemensing van het loket

Tijdens de openingstijden van het loket beantwoorden de medewerkers de vragen van bewoners die ofwel online ofwel fysiek binnen komen. Daarnaast behandelen ze aanvragen voor subsidies en leningen.

Het loket wordt bemand door diverse medewerkers van de gemeente. Inmiddels zijn er twee medewerkers aangenomen voor de bemensing van het loket: de coördinator, die zorgt voor het rooster en de bezetting en voor het beantwoorden en het behandelen van aanvragen voor subsidies en leningen en een loketmedewerker. Maar het loket wordt ook bemand door beleidsmedewerkers uit team duurzaamheid van de gemeente die normaliter in het stadshuis werken, waaronder de projectleider duurzaamheid en klimaatadaptatie en de beleidsadviseur energietransitie.¹¹

Gestart zonder projectplan

Bij aanvang van het loket is er geen projectplan opgesteld waarin te behalen doelstellingen of ander werk- of procesafspraken zijn opgenomen. Bij de start zijn pragmatische keuzes gemaakt om snel te kunnen starten met het loket, die hebben geleid tot de beschreven werkwijze. Er bestaat momenteel geen projectplan of een uitwerking van de algemene uitgangspunten van het doel van het loket, thematische afbakening, communicatieplan, of wijze van samenwerking met andere duurzaamheidsorganisaties in Nieuwegein. Het loket is vooral een middel om andere doelen (programma's) te bereiken.¹²

3.4 Overige loketten en infopunten duurzaamheid

In gemeente Nieuwegein zijn, naast het duurzaamheidsloket van de gemeente, een aantal andere organisaties waar bewoners advies of hulp kunnen krijgen bij verduurzaming. Een beknopt overzicht:

Samen Duurzaam Nieuwegein

Samen Duurzaam Nieuwegein (SDN) - oorspronkelijk een koepel voor alle duurzame initiatieven in Nieuwegein – bestaat uit vrijwilligers en wil inwoners van Nieuwegein bewust maken van de problemen rond klimaat en helpen om daar zelf een bijdrage aan te leveren. SDN heeft geen fysieke locatie, maar de vrijwilligers doen de werkzaamheden vanuit huis. Het advies dat SDN geeft inwoners zit voornamelijk verpakt in de verschillende projecten, zoals: Tegel eruit plant erin, Regentonnenactie, en tuincoaches. Een aantal projecten wordt gefinancierd door de gemeente.

Energiebox

Energiecoaches van Stichting Trias Innervatie (Energiebox). De energiecoaches gaan op afspraak bij mensen thuis langs. Ze geven hen advies over hoe ze energie kunnen besparen. Daarbij nemen ze de energiebox mee met besparende producten (bijvoorbeeld radiator folie of tochtstrips). Energiebox bereikt de bewoners voornamelijk via brieven. Nieuwegeinse inwoners die energietoeslag hebben ontvangen krijgen een brief van de gemeente om zich aan te melden voor de Energiebox met advies van een energiecoach. Naast de brieven staat er informatie op de website van de Stadspas en soms gaan ze langs de deuren in specifieke wijken als aanvulling op de brieven.

¹¹ Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket

¹² Ibid.

Energie-N

Doel van de stichting Energie-N is om inwoners van Nieuwegein te helpen om de juiste keuzes te maken rond het verduurzamen van de woning: toekomstige warmte, etc. Hun expertise ligt bij energie-gerelateerde thema's. Energie-N werkt op de volgende manieren: bij mensen thuis energiegesprekken voeren. Gedurende anderhalf uur geven ze bewoners advies en achteraf schrijven ze een rapport. Soms ook met warmtefoto's. Daarnaast biedt Energie-N begeleiding bij buurtprojecten, organiseren ze inkoopregelingen en online en offline lezingen. Eens per maand op zaterdag bieden ze advies in de bibliotheek met vrije inloop. Hier komt binnenkort nog de formulierenbrigade bij die inwoners help bij het invullen van (subsidie)formulieren. Tevens heeft de stichting een bakfiets aangeschaft waarmee ze een winkelplein of bij de markt kunnen staan.

Jouwhuislimmer.nl & Klimaatklaar.nl

Jouwhuislimmer is het Energieloket voor gemeenten in de provincie Utrecht. Hier kunnen inwoners van gemeente Nieuwegein terecht met vragen over verduurzaming van hun woning. Het platform Jouwhuislimmer heeft een apart projectteam met projectleider en communicatiemedewerker. Het energieloket is digitaal van aard. Via telefoon en de chat kunnen mensen vragen stellen van 9.00 uur tot 17.30 uur op werkdagen en er kunnen 24/7 mails worden gestuurd. De onderwerpen waarover het loket kan informeren vallen onder verduurzaming, subsidies en energietransitie. Klimaatklaar.nl is een online platform voor inwoners en gemeenten met tips voor het groen en klimaatadaptief maken van de woning en woonomgeving.

Handreiking kwaliteit energieloketten

Elke gemeente in Nederland heeft een energieloket waar inwoners terecht kunnen voor advies over verduurzaming van hun woning. Voor gemeente Nieuwegein is Jouwhuislimmer.nl het energieloket. De VNG heeft een 'handreiking kwaliteit energieloketten' opgesteld om gemeenten te helpen een kwalitatief loket aan te bieden aan inwoners. De kwaliteitscriteria uit die handreiking zijn ook relevant voor het duurzaamheidsloket van Nieuwegein, dat zich richt op meerdere duurzaamheidsthema's.

Zie: <https://vng.nl/artikelen/handreiking-kwaliteit-energieloketten>

4. Bevindingen

Dit hoofdstuk beantwoordt de onderzoeksvragen aan de hand van een analyse. We volgen hierbij de indeling van het normenkader dat is opgenomen in bijlage I.

4.1 Blok 1: Vertaalslag beleid naar instrument

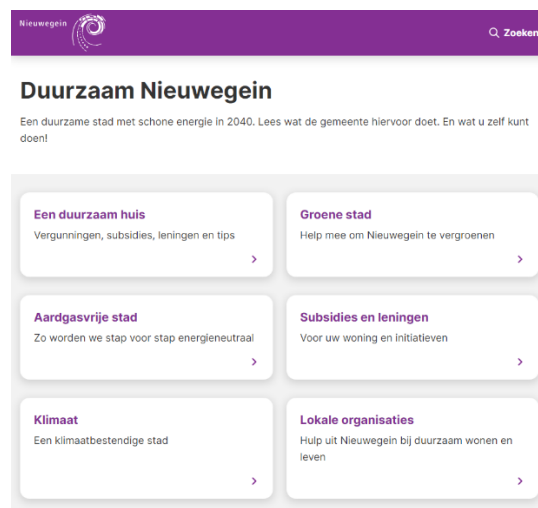
	Norm
1.1	De diensten van het loket sluiten aan bij het duurzaamheidsbeleid/ambities van de gemeente.

Duurzaamheidshema's

In de Raadsinformatiebrief over het duurzaamheidsloket uit 2020 wordt aangegeven dat de inhoud van het digitale Duurzaamheidsloket aansluit 'bij de onderwerpen uit het duurzaamheidsprofiel: energieneutraal, klimaatadaptatie, duurzame mobiliteit en huishoudelijk afval.'¹³

Wanneer we de webpagina van het loket (in oktober 2023) bekijken, dan bevat die zes blokken met de volgende onderwerpen:

- Een duurzaam huis [vergunningen, subsidies, leningen en tips]
- Aardgasvrije stad [Zo worden we stap voor stap energieneutraal]
- Klimaat [Een klimaatbestendige stad]
- Groene stad [Help mee om Nieuwegein te vergroenen]
- Subsidies en leningen [Voor uw woning en initiatieven]
- Lokale organisaties [Hulp uit Nieuwegein bij duurzaam wonen en leven]



Op het duurzaamheidsloket staat daarnaast een overzicht met 'veel gestelde vragen.' Dat bevat de volgende categorieën:

- Woning verduurzamen
- Subsidies en leningen
- Nieuwegein aardgasvrij

De website van het loket richt zich dus met name op de thema's energieneutraal en klimaatadaptatie uit het duurzaamheidsprofiel. De 'veel gestelde vragen' richten zich allen op het thema energieneutraal, de andere categorieën komen niet voor.

De thema's 'circulariteit' en 'duurzame mobiliteit' komen niet of nauwelijks terug op het loket. Uit het interview met de medewerkers van het duurzaamheidsloket is gebleken dat er niet meer gewerkt wordt met het duurzaamheidsprofiel. Het was, zo lichtten zij toe, 'heel strategisch en hoog over en daarmee lastig te vertalen naar de praktijk'.¹⁴

¹³ Bericht van College aan de Raad, 10 februari 2020

¹⁴ Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket

Diensten

Het loket beantwoordt vragen op het gebied van duurzaamheid en behandelt aanvragen voor subsidies en leningen omtrent duurzaamheid. In de raadsinformatiebrief uit 2020 noemt het college ook "het organiseren van 15 grote en kleine bijeenkomsten, op maat gemaakt per wijk, die bewoners inspireren en faciliteren om hun eigen huis te verduurzamen" als geplande activiteit van het duurzaamheidloket. Tot op heden zijn dit soort bijeenkomsten nog niet regelmatig georganiseerd. In de praktijk lijkt het loket zich voornamelijk bezig te houden met verstrekken van leningen en subsidies. Het beantwoorden van inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld verduurzaming van de woning is een kleiner onderdeel van de werkzaamheden.¹⁵

	Norm
1.2	De doelstellingen en werkwijzen van het loket sluiten aan bij de behoeften van inwoners.

Behoeften en verwachtingen van inwoners

De behoeften van inwoners op het gebied van verduurzaming maken we op uit online bewonersonderzoek dat in 2020 is uitgevoerd. In dat *Draagvlakonderzoek Energie en Klimaat Gemeente Nieuwegein*, dat is uitgevoerd door Citisens in opdracht van gemeente Nieuwegein, zijn deelnemers expliciet gevraagd met welke vragen zijn terecht willen bij een duurzaamheidsloket, of ze tips en ideeën hebben voor het loket, en hoe het loket ingericht zou moeten worden.¹⁶ Deze enquête werd door ruim 1.200 inwoners ingevuld.

Opvallend is dat 88% van de inwoners destijds aangaf nu of in de toekomst gebruik te willen maken van het duurzaamheidsloket. De behoeften over waarmee de gemeente zou kunnen helpen op het gebied van verduurzamen verschillen van informatie verstrekken over maatregelen, het bieden van financiële hulp en het organiseren van buurtinitiatieven tot het bieden van advies op maat. Bewoners geven in het algemeen de voorkeur aan het online/telefonisch loket (50%) ten opzichte van een fysiek loket (19%) maar vinden een fysiek loket fijn voor specifieke vragen. Wat betreft de openingstijden van het loket hebben openingstijden buiten de kantooruren (45%) de voorkeur van bijna drie keer zoveel inwoners dan openingstijden binnen kantooruren (15%). In het algemeen geven inwoners een voorkeur aan een loket op één vaste loket (40%) ten opzichte van een loket op wisselende plekken in de gemeente (26%). Slechts een klein gedeelte (5%) van de inwoners wil van de gemeente geen informatie over duurzaamheid ontvangen. Verdere enquêteresultaten voor de vragen over het loket zijn opgenomen in bijlage III.

Ook in de Transitievisie Warmte wordt ingegaan op behoeften van inwoners in de energietransitie. Zij geven aan geïnformeerd te willen worden over de plannen van de gemeente.

Recent zijn voor deze Quicksan straatinterviews gevoerd met bezoekers van winkelcentrum City Plaza, die ook inzicht geven in de verwachtingen van inwoners met betrekking tot het duurzaamheidsloket. Het gaat met name over de onderwerpen die de geïnterviewden verwachten terug te vinden in een duurzaamheidsloket. Van de in totaal 60 geïnterviewden gaven 18 mensen (ongeveer 30%) aan niet te

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Draagvlakonderzoek energie en klimaat gemeente Nieuwegein (2020), uitgevoerd door Citisens in opdracht van gemeente Nieuwegein

weten wat ze bij een duurzaamheidsloket zouden willen vinden of geen interesse te hebben. De overige geïnterviewden (70%) gaven aan informatie te verwachten over het verduurzamen van hun woning, (kosten) bezuinigen, zonnepanelen, afval (scheiden) en vergroenen.¹⁷ Tijdens een aantal straatinterviews kwam daarnaast naar voren dat er bij bewoners die wonen in een huis van een corporatie een behoefte is om ook iets te kunnen doen op het gebied van energie besparen, tocht bestrijden door dubbelglas en van het gas afgaan. Echter zijn zij vaak gefrustreerd over het moeizame contact met de corporaties en vinden ze dat het duurzaamheidsloket zich met name leent voor woningeigenaren.

In de tabel hieronder zijn de behoeften en verwachtingen van inwoners uit de enquête, uit de TVW en uit de straatinterviews weergegeven.

Doelstellingen en werkwijzen

De doelstellingen en werkwijzen van het loket zijn beschreven in hoofdstuk 3: 'Context en achtergrond duurzaamheidsloket'. Daaruit bleek dat er geen doelstellingen voor het loket zijn vastgelegd in een projectplan.

Aansluiting werkwijze duurzaamheidsloket bij behoeften inwoners

In onderstaande tabel vergelijken we de behoeften van inwoners zoals aangegeven in de enquête en de straatinterviews met de werkwijze van het duurzaamheidsloket in de praktijk.

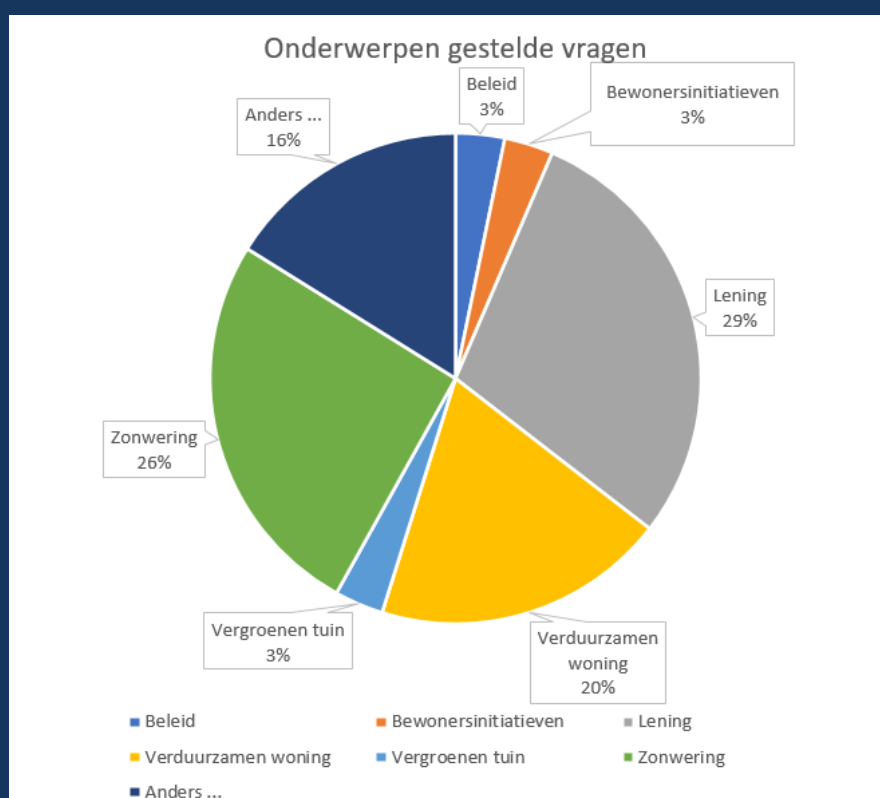
Behoefte	Werkwijze loket
Hulp door informatie te geven over duurzame maatregelen.	Beperkte info over duurzame maatregelen. Op de website van het loket wordt voornamelijk doorverwezen naar andere partijen die informatie geven over maatregelen.
Hulp door aanpassingen gedeeltelijk te betalen.	Subsidies en leningen kunnen via het loket aangevraagd worden. Het loket ondersteunt inwoners bij het doen van een aanvraag.
Hulp door buurtinitiatieven te organiseren of ondersteunen.	Buurtinitiatieven kunnen via het loket subsidie aanvragen.
Hulp door informatie in de vorm van een op-maatgemaakt-advies.	Een op maat gemaakt advies wordt niet gegeven door het loket. Wel kan het loket doorverwijzen naar bijvoorbeeld Energie N.
Duidelijkheid over de planning van de gemeente voor de warmtetransitie in Nieuwegein: wanneer gaat mijn buurt van het aardgas af?	Op het duurzaamheidsloket staat een planning voor de lokale warmtetransitie.
Over het algemeen geven inwoners de voorkeur aan een online/telefonisch loket (50%) ten opzichte van een fysiek loket (19%).	Het loket is zowel online als fysiek opgezet. Telefonisch is het niet bereikbaar.
15% van de inwoners geeft de voorkeur aan openingstijden van het loket tijdens kantoortijden. Openingstijden buiten kantoortijden heeft de voorkeur van bijna drie keer zoveel inwoners (44%)	Het loket is geopend tijdens kantooruren.

¹⁷ Straatinterviews City Plaza winkelcentrum

In het algemeen geven inwoners een voorkeur aan een loket op één vaste loket (40%) ten opzichte van een loket op wisselende plekken in de gemeente (26%).	Het loket heeft een vaste locatie en is op momenten aanwezig in de wijken (met het ventje).
Om informatie te ontvangen zijn digitale kanalen populair (digitale nieuwsbrief 46%, website van de gemeente 39% en sociale media 26%). 425 deelnemers aan de enquête gaven aan een digitale nieuwsbrief van de gemeente over duurzaamheid te willen ontvangen.	Het duurzaamheidsloket maakt onderdeel uit van de website van gemeente Nieuwegein. Er is geen eigen nieuwsbrief van gemeente Nieuwegein over duurzaamheid. Wel wordt een algemene nieuwsbrief van de gemeente verzonden.
Advies voor bewoners die geen huiseigenaar zijn, maar wonen in het huis van een woningcorporatie en iets willen doen aan energiebesparing, tocht verhelpen, etc.	Het duurzaamheidsloket richt zich met name op huiseigenaren, maar verwijst ook door naar de energiecoaches van Energiebox. Om daarvoor in aanmerking te komen moet je echter onder een bepaalde inkomstendrempel verdienen.

Welke vragen komen binnen bij het duurzaamheidsloket?

De vragen die via het online loket worden gesteld gaan over de volgende onderwerpen¹⁸:



Tijdens het interview met de medewerkers van het duurzaamheidsloket werden de volgende onderwerpen genoemd als meeste aan bod komend in vragen van de bewoners:

- Subsidievragen
- Advies over maatregelen
- Vragen over "van het gas af" zoals "wanneer is mijn buurt aan de beurt?"
- Isoleren
- Warmtepomp
- Aardgasvrij (transitiebewuste warme)

¹⁸ Op basis van gegevens gemeente Nieuwegein,

- Subsidies en leningen
- Energievragen
- Groene daken/gevels
- Zonwering
- Regenton
- Vergroenen tuin
- Waterberging
- Subsidies en leningen
- Duurzaamheidslening
- Warmtefonds

Onderwerpen van vragen aan het online duurzaamheidsloket. Bron: Gemeente Nieuwegein.

4.2 Blok 2: Zichtbaarheid, bereik en effect

2.1	De inwoners weten het duurzaamheidsloket te vinden (zowel digitaal als in Nieuwegein City). - o Wat is het online bereik? Hoe verhoudt zich dit tot het aantal adressen? - o Hoeveel bezoekers komen naar de fysieke locatie? - o Wat is het bereik van het loket (hoe goed wordt het bezocht) in vergelijking met andere interventies rond duurzaamheid in de wijken? - o Hoeveel vragen worden per mail gesteld?
-----	--

Bezoekersaantallen fysieke loket

Toen het loket in 2020 de deuren opende, werd er nog weinig gebruik gemaakt van het duurzaamheidsloket door bewoners en waren de bezoekersaantallen laag. Tijdens de corona-periode ging het loket voornamelijk - noodgedwongen - digitaal verder. Inmiddels weten bezoekers het loket beter te vinden. Voor een gedeelte van 2023 zijn bezoekersaantallen bekend:

Maand	Bezoekers per maand	Gemiddeld aantal bezoekers per openingsdag
Juli 2023	33	3,7
Augustus 2023	27	3,8
September 2023	30	3,3
Oktober 2023	19	2,7
November 2023	38	5,4

Bezoekersaantallen fysieke duurzaamheidsloket. Bron: gemeente Nieuwegein.

Bezoekersaantallen online loket

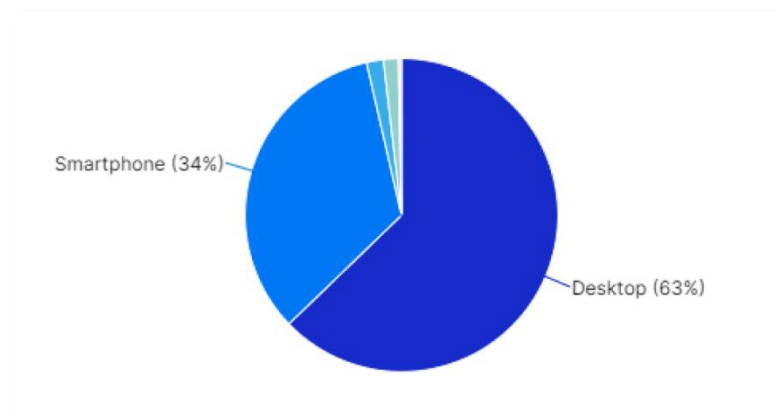
Ook voor het online duurzaamheidsloket zijn bezoekersstatistieken bekend:

Maand	Unieke externe bezoekers	Paginaweergaven	Weergaven per bezoek
Januari 2023	271	459	1,7
Februari 2023	247	468	1,9
Maart 2023	320	675	2,1
April 2023	391	648	1,7
Mei 2023	276	501	1,8
Juni 2023	272	567	2,1

Juli 2023	392	604	1,5
Augustus 2023	367	464	1,3
September 2023	578	748	1,3
Oktober 2023	650	846	1,3
November 2023	677	855	1,3

Bezoekersaantallen online duurzaamheidsloket. Bron: Piwik / Gemeente Nieuwegein.

Uit de bezoekersaantallen van het online duurzaamheidsloket is niet zichtbaar of hier een concrete actie uit is voortgekomen. Uit de getallen is niet te achterhalen welk percentage per maand nieuwe bezoeker is. Als alle bezoekers nieuw waren dan zijn er 2.024 mensen bereikt, zo'n 3% van de bewoners. Naar alle waarschijnlijkheid ligt dit veel lager wegens terugkerende bezoekers, zakelijke bezoekers en bezoekers van buiten de stad. Een hoog percentage desktopgebruikers (63%) kan duiden op veel zakelijk verkeer en dat is niet de doelgroep.



Bezoekers bekijken rond de 2 pagina's per bezoek. Populaire pagina's zijn de startpagina van het duurzaamheidsloket, watervriendelijke tuin en de contactpagina.

2.2	Het loket is zichtbaar. ○ Op welke manieren wordt online en offline gecommuniceerd? ○ Gaat men ook naar de mensen toe, bijvoorbeeld op de markt, bij supermarkten, scholen? ○ Is de locatie geschikt? Moet er een fysieke locatie zijn?
-----	---

Zichtbaarheid en vindbaarheid fysieke loket

Het fysieke loket in City Plaza bevindt zich op het plein bij de gelijknamige bus- en tramhalte, vanuit waar je via een van de zijingangen het winkelcentrum in kan lopen. Het plein is beduidend minder druk dan het grote plein voor de hoofdingang van City Plaza. Vanuit de tramhalte gezien is het niet geheel duidelijk wat zich in het gebouw bevindt. De ingang is niet voorzien van een duidelijk bord. Alleen wanneer men dichtbij staat ziet men links van de ingang het logo van Duurzaam Nieuwegein. Daarnaast valt het op dat het duurzaamheidsloket niet vermeld staat tussen de andere diensten op de plattegrond van het winkelcentrum.



Duurzaamheidsloket (links) vanuit de tramhalte gezien

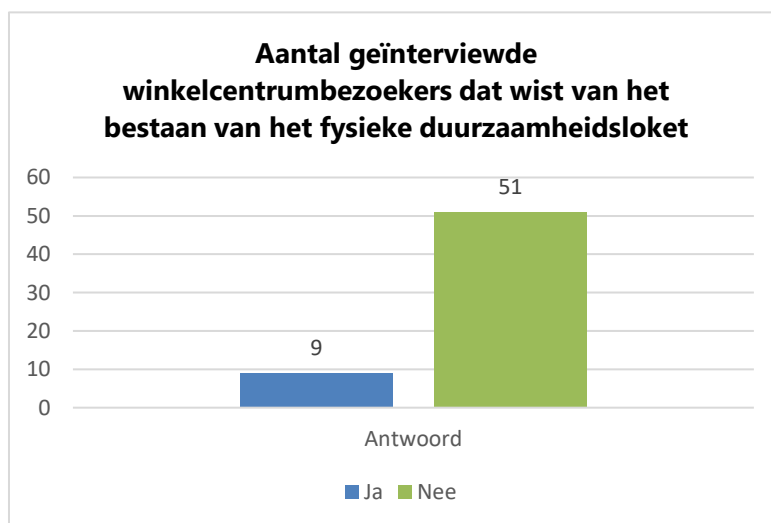


Ingang duurzaamheidsloket

Diensten	
14	ANWB
38	Beter Horen
53	Beveiliging
150	Bibliotheek De Tweede verdieping
70	Cityplaza Kledingreparatie & Stomerij
151	De Hypotheker
152	De Schoenmaker
4	Info Centrum City Nieuwegein
37	Kantoor huismeester
33	Management kantoor
35	Moen Garantiemakelaars
69	Politie
153	Rabobank
154	SNS Bank
26	The Point
7	TUI
1	U-OV

Dienstenaanbod op plattegrond

Tijdens de door ons uitgevoerde straatinterviews in winkelcentrum City Plaza is de bezoekers van het winkelcentrum de vraag gesteld 'wist u dat zich in dit winkelcentrum een duurzaamheidsloket bevindt?'. Zoals weergegeven in onderstaande grafiek, was slechts een klein deel van de ondervraagden hiervan op de hoogte.¹⁹



¹⁹ Straatinterviews City Plaza winkelcentrum

De geïnterviewden die wel afwisten van het bestaan van het fysieke duurzaamheidsloket, gaven hiervoor verschillende redenen aan: een bezoeker had hierover gelezen, een bezoeker was werkzaam in het winkelcentrum, twee bezoekers gaven aan het te weten door hier vaker te winkelen, een bezoeker volgde City Plaza op sociale media en een bezoeker volgde altijd al de bouw van City Plaza.²⁰ Uit het interview met de medewerkers van het duurzaamheidsloket is gebleken dat de huidige locatie van het duurzaamheidsloket in een voormalig winkelpand aan de rand van het winkelcentrum City Plaza een snel gekozen oplossing is, die zij zelf als niet ideaal zien. In de nabije toekomst verlaat het loket het winkelpand. Het loket verhuist met het Infocentrum City mee naar hun nieuwe locatie prominenter in het nieuwe City vlakbij de tramhalte City. Ook wordt gekeken welk deel van de diensten van het Duurzaamheidsloket dan nog in het nieuwe Atrium van het gemeentehuis een plek moet krijgen.

De medewerkers van het loket gaven tijdens het interview aan na te denken over de fysieke aanwezigheid van het duurzaamheidsloket in de wijken naast de fysieke aanwezigheid in het stadscentrum. Dit omdat in de wijken de komende jaren veel zal gebeuren omtrent duurzaamheid en de bewoners daar direct diensten te kunnen verlenen. Momenteel is het loket sporadisch aanwezig in wijken en andere plekken dan de vaste locatie in het stadscentrum. Medewerkers van de gemeente die ook betrokken zijn bij het loket staan wel eens op bewonersbijeenkomsten of op evenementen zoals de voorjaarsmarkt met een kraampje.²¹ Op andere plekken waar men mensen offline kan bereiken, zoals de markt, supermarkten en scholen, is het loket momenteel niet aanwezig.

Offline communicatie

Er wordt regelmatig offline gecommuniceerd over het loket in de lokale krant de Molenkruier. In september 2023 stond er een artikel over het loket in de duurzaamheidsspecial. Wanneer er specifieke regeling of acties zijn, dan wordt er een flyer gemaakt. Ook loopt er communicatie via het Vrijwilligershuis. Duurzame bewonersinitiatieven vanuit daar kunnen ondersteund worden met subsidies vanuit het loket.

Zichtbaarheid en vindbaarheid online loket

Naast de fysieke locatie van het Duurzaamheidsloket op Cityplaza is er een plek ingeruimd op de website van Gemeente Nieuwegein met informatie (<https://www.nieuwegein.nl/wonen-en-leefomgeving/duurzaamheid>). Er is geen aparte site voor het duurzaamheidsloket.

Het loket is snel te vinden via de sitezoeker. Ook door te klikken op de onderwerpen kom je op de pagina van het duurzaamheidsloket. De onderwerpen over duurzaamheid staan versnipperd onder verschillende thema's.

Een zoekwoordenanalyse maakt zichtbaar dat de pagina's goed te vinden zijn via online zoekmachines en meeliften op de populariteit en redelijk goede zoekmachineoptimalisatie van de gemeentewebsite. Bij termen als *duurzaamheidsloket nieuwegein (1)*, *duurzaamheid nieuwegein (1)*, *subsidie verduurzaming huis nieuwegein (1)*, *energiebesparen nieuwegein (1)*, *zwerfafval nieuwegein (1)*, *aardgasvrij nieuwegein (1)*, *klimaat nieuwegein (4)* komt overal de website van Nieuwegein bovenaan in de resultaten. Alleen via de eerste twee komen direct op de pagina van het duurzaamheidsloket.

²⁰ Straatinterviews City Plaza winkelcentrum

²¹ Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket

Met de andere zoektermen komen op een andere pagina op nieuwegein.nl terecht. Maar ook de zoekterm *duurzaamheidsloket* zonder Nieuwegein scoort goed, terwijl de term ook door andere gemeenten wordt gebruikt.

Vanaf andere websites wordt nauwelijks verwezen naar het duurzaamheidsloket (alleen pen.nl en plaatsengids.nl). Op relevante sites als Jouwhuisslimmer of Energie-N is bijvoorbeeld geen informatie of link naar het Duurzaamheidsloket zichtbaar. Op gebied van communicatie is er geen samenwerking tussen de verschillende organisaties en infopunten die inwoners helpen bij verduurzamen. Op Klimaatklaar.nl wordt verwezen naar de subsidies voor groene en klimaatadaptieve maatregelen (o.a. groendaken en duurzame initiatieven) die de gemeente verstrekt.

Online communicatie

Het duurzaamheidsloket heeft zelf geen eigen sociale mediakanalen of nieuwsbrief. Via de Facebook pagina van de gemeente is voor het laatst in het afgelopen jaar een post over het duurzaamheidsloket geplaatst. De loketmedewerkers geven aan dat het gebruiken van bestaande communicatiekanalen, zoals de lokale (digitale) krant en buurt- en wijkplatforms, volgens hen beter werkt.²²

Wel wordt er nu en dan een post geplaatst over duurzaamheid of het duurzaamheidsloket.

- Twitter (X) heeft drie posts (15 juli 2021, 30 juli 2021 en 10 sept. 2021).
- Op LinkedIn staat 1 post over verduurzaming van VvE's.
- Op Facebook is niets te vinden en op Instagram een post vanuit City Plaza.

Voor al deze posts geldt dat ze niet veel engagement opgeleverd hebben en weinig zijn bekeken.

2.3	Het loket is in voldoende mate toegankelijk (bijvoorbeeld qua taalgebruik).
-----	--

Toegankelijkheid fysieke loket

Het fysieke loket is te bezoeken tijdens de hierboven genoemde kantooruren. Dit hangt samen met de keuze om het loket te bemensen met (beleids)medewerkers van de gemeente met veel inhoudelijke kennis en niet met – bijvoorbeeld – werkstudenten. Hiermee is het toegankelijk voor inwoners die tijdens kantooruren in de gelegenheid zijn om het loket te bezoeken. Daarmee valt ook een grote groep inwoners af die niet in de gelegenheid is om tijdens kantooruren langs te komen.

Toegankelijkheid online loket

Het online loket is daarentegen wel continu te raadplegen en via het online loket kunnen altijd vragen worden gesteld aan de medewerkers van het loket.

De pagina's van het loket worden *up to date* gehouden in samenwerking met de communicatieafdeling van de gemeente. De medewerkers van het loket geven tijdens het interview aan hier goed en regelmatig contact mee te hebben. De subsidieregelingen worden telkens aangepast waar nodig, nieuwe pagina's worden aangemaakt waar nodig en het taalniveau (B1) wordt gecheckt.²³ Daarmee is de toegankelijkheid (en actualiteit) van het online loket goed geborgd.

2.4	Het loket biedt voldoende handelingsperspectief aan inwoners die aankloppen voor advies. o Hoeveel vragen worden beantwoord?
-----	--

²² Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket

²³ Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket

- Zijn inwoners tevreden met het antwoord?

Via het duurzaamheidsloket zijn subsidies en leningen aan te vragen voor duurzame maatregelen. Deze financiering draagt er aan bij dat inwoners in staat zijn duurzame maatregelen in en om hun woning te nemen. Daarmee biedt het loket handelingsperspectief.

Hoeveelheid beantwoorde vragen

Onderstaande data geven een indicatie van de hoeveelheid vragen die worden gesteld en beantwoord:

- vragen per e-mail: In de periode van 12 juli – 12 september 2023 (2 maanden) zijn 30 vragen per e-mail gesteld. Dat zijn gemiddeld 15 vragen per maand.
- vragen via het online contactformulier: Via het online contactformulier werden in de periode november – september 2023 gemiddeld 4,5 berichten per maand aan het duurzaamheidsloket verzonden
- vragen via het fysieke loket: In juli 2023 was het loket 9 dagen open en werd het door 33 mensen bezocht. In augustus 2023 was het loket 7 dagen geopend en bedroeg het bezoekersaantal 27. En in september 2023 was het loket 9 dagen open en bedroeg het bezoekersaantal 30. Gemiddeld bezochten in deze periode dus zo'n 30 mensen per maand het loket met een vraag.

Tevredenheid loketgebruikers

De tevredenheid van loketgebruikers wordt door de gemeente niet structureel gemeten.²⁴ In het kader van dit onderzoek is een digitale vragenlijst rondom de tevredenheid over het loket, door de gemeente doorgestuurd naar de inwoners die dit jaar per mail contact hebben opgenomen. Deze vragenlijst door slechts 8 personen ingevuld. Vijf van de 8 respondenten zijn redelijk tot heel tevreden; 3 respondenten zijn niet tevreden met het antwoord dat zij ontvingen. Het lage aantal reacties laat zien dat inwoners weinig betrokken zijn bij het loket.

2.5	De dienst van het loket leidt ertoe dat inwoners duurzame stappen zetten (maatregelen nemen of gedrag verduurzamen). ○ Wat zijn de doelstellingen van het loket zelf en zijn ambities vastgelegd in termen van conversie? ○ Hoeveel isolatiemaatregelen, woningen van het gas af, groene daken, klimaatadaptieve tuinen, etc.?
-----	--

Het duurzaamheidsloket beschikt niet over kwantitatieve doelstellingen voor bereik of aantal te nemen verduurzamingsmaatregelen door inwoners.

Genomen maatregelen met leningen en subsidies via het duurzaamheidsloket

Zoals eerder vermeld is het afhandelen van aanvragen voor leningen en subsidies een belangrijke taak van de medewerkers van het loket. Met de leningen en subsidies die via het loket verstrekt worden nemen inwoners concrete maatregelen om hun woning of tuin te verduurzamen.

De volgende leningen worden via het loket verstrekt:

- de duurzaamheidslening voor het verduurzamen van de woning,

²⁴ Ibid.

- de verzilverlening om de woning levensloopbestendig en duurzaam te maken.

Daarnaast worden de aanvragen voor de volgende subsidies via het loket afgehandeld:

- Subsidie groene daken en gevels,
- Subsidie duurzame bewonersinitiatieven,
- Subsidie opvangen regenwater
- Subsidie verduurzamen woningen (isolatie),
- Subsidie vergroenen tuin
- Subsidie zonwering.

In de periode 2020 tot en met september 2023 zijn de volgende leningen en subsidies verstrekt:

Leningen	Aantal verstrekt	Totaal bedrag verstrekt
Duurzaamheidslening	358	€ 3.476.849,-
Verzilverlening	11	€ 218.012,-
Totaal	369	€ 3.694.861,-

Verstrekte leningen in de periode 2020-september 2023

Subsidies	Aantal verstrekt	Totaal bedrag verstrekt
Groene daken	18	€ 12.175,-
duurzame bewonersinitiatieven	4	€ 9.734,-
Verduurzamen woningen	427	€ 173.529,-
Zonwering	12	€ 11.984,-
Totaal	461	€ 207.422,-

Verstrekte subsidies in de periode 2020-september 2023

Dit overzicht laat zien dat er in ieder geval 830 verduurzamingsmaatregelen zijn genomen door inwoners die via het duurzaamheidsloket een lening of subsidie hebben aangevraagd. In bijlage V is een uitgebreider overzicht van de verstrekte leningen en subsidies opgenomen.

Vervolgstappen loketgebruikers

Naast het afhandelen van aanvragen en subsidies beantwoordt het loket vragen van inwoners. Het is niet bekend wel deel van de inwoners die een vraag stelt bij het loket, ook daadwerkelijk overgaat tot het nemen van een duurzaamheidsmaatregel. Omdat de tevredenheid en impact van het duurzaamheidsloket nog niet structureel wordt gemonitord of geëvalueerd, is er weinig zicht op of het loket leidt tot duurzame stappen van inwoners. Van de acht respondenten op de vragenlijst voor dit onderzoek, gaven 3 respondenten aan nog geen duurzame maatregelen te hebben genomen of willen nemen. Vijf personen gaven aan dat wel te willen doen of al te hebben gedaan. Het aantal reacties is echter te laag om daar conclusies uit te trekken.

2.6	Er zijn voldoende financiële middelen beschikbaar voor het duurzaamheidsloket. - o Welke financiële middelen zijn beschikbaar? - o Hoe zijn die ingezet?
-----	---

Het duurzaamheidsloket beschikt niet over een eigen budget; er is geen structurele financiering. Het loket is grotendeels gefinancierd uit de Routekaart Energieneutraal Nieuwegein. Deels is er (voor het fysieke loket) meegelift op de middelen van het City informatiecentrum. Bemensing van het loket wordt verzorgd door ambtenaren uit team duurzaamheid. De werkzaamheden voor het loket worden

binnen hun reguliere takenpakket uitgevoerd. Er is geen apart budget voor bemensing van het loket. Tot op heden is het fysieke loket dus een dienst die zonder extra kosten wordt aangeboden.

De jaarlijkse kosten voor de bezetting van het digitale loket, waaronder het afhandelen van aanvragen van leningen en subsidies en de afhandeling van vragen die digitaal binnenkomen vallen, bedragen (op basis van een inschatting) ongeveer 70.000,- euro. Deze kosten staan los van het fysieke loket en zouden sowieso gemaakt moeten worden om de leningen en subsidies te verstrekken. Het fysieke loket wordt bemand door collega's die daar hun eigen werk doen en daarnaast vragen beantwoorden van inwoners.

De communicatie over het loket past binnen het reguliere werk van de communicatieafdeling. De promotie van het loket is daar onderdeel van de bredere duurzaamheidscommunicatie. Er wordt niet direct vanuit het duurzaamheidsloket gecommuniceerd, maar vanuit campagnes breder in de stad.

De te verwachten maandelijkse kosten in 2024 voor de huur van de nieuwe, tijdelijke locatie bedragen ongeveer 500,- euro.

4.3 Blok 3: Samenwerking

	Norm
3.1	Er wordt effectief samengewerkt met diverse partijen door het duurzaamheidsloket. - o Met welke partijen wordt samengewerkt door het duurzaamheidsloket? - o Hoe ervaren zij de samenwerking? Welke ruimte zien zij voor verbeterde effectiviteit?

Organisaties en infopunten waarmee wordt samengewerkt

Zoals eerder genoemd in paragraaf 3.4 zijn er in gemeente Nieuwegein naast het duurzaamheidsloket nog vier andere organisaties en infopunten met het doel bewoners te helpen bij verduurzaming. Sommigen van hen werken met een loketvorm, anderen werken aan gerichtere projecten. Team duurzaamheid van de gemeente, waaronder het duurzaamheidsloket valt, werkt op verschillende manieren samen met deze organisaties. Om een beter beeld te krijgen van hoe de samenwerking met (het duurzaamheidsloket van) de gemeente ervaren wordt en hoe zij deze idealiter vorm zouden geven is een medewerker van elk van deze vier organisaties geïnterviewd (zie bijlage VI).

Ervaringen en ideeën over de samenwerking bij partners

De volgende punten werden door de geïnterviewden van alle vier de organisaties genoemd. Alle geïnterviewden gaven aan dat het duurzaamheidsloket van de gemeente momenteel nog niet goed bekend is bij bewoners van Nieuwegein en dat de zichtbaarheid van het loket – zowel online als offline – vergroot moet worden. Daarnaast gaven de geïnterviewden van de organisaties allen aan meer potentieel te zien in het versterken van de samenwerking met het duurzaamheidsloket, bijvoorbeeld door hun vrijwilligers het loket mee te laten bemannen tijdens een inloopspreekuur over hun specifieke expertisegebied. In alle interviews wordt de meerwaarde van en behoefte aan één centraal punt waar alle duurzaamheid gerelateerde organisaties in Nieuwegein samenkomen genoemd. Er zijn gedeelde ideeën over het transformeren van het duurzaamheidsloket tot een ontmoetingsplek

bijvoorbeeld, of tot een 'duurzaamheidswinkel' waar je materialen kunt zien en voelen en advies kunt krijgen.

Wat daarnaast opvalt, is dat de samenwerking tussen de organisaties en het duurzaamheidsloket niet persé gedefinieerd wordt als een relatie tussen het duurzaamheidsloket en de organisaties, maar vaak wordt opgevat als samenwerking tussen de gemeente (team duurzaamheid) en de partner. De geïnterviewden geven aan dat het voor hen niet geheel duidelijk is welke diensten het duurzaamheidsloket biedt en op welke thema's het zich richt.

Huidige samenwerking

Drie van de vier organisaties geven aan samen te werken met de gemeente Nieuwegein en veel contact te hebben met de medewerkers van de gemeente, maar niet precies te weten wat het duurzaamheidsloket doet of inhoud. Een voorbeeld van zo'n samenwerking met de gemeente is de samenwerking tussen Energiebox en de gemeente in de Muntenbuurt, waarbij een fixbrigade bewoners helpt met energiebesparende maatregelen in huis. Of de samenwerking tussen Energie-N en de gemeente, waarbij Energie-N een formulierenbrigade opzet om bewoners te helpen met het invullen van o.a. subsidieaanvragen of leningen. Drie van de vier de organisaties geven aan bewoners niet door te verwijzen naar het duurzaamheidsloket, met name omdat zijzelf al specialistischere kennis zeggen te kunnen bieden aan bewoners. Energiecoaches van Energiebox verwijzen bewoners zo nu en dan door naar het duurzaamheidsloket in het rapport dat zij opstellen voor een bewoner na afloop van een bezoek aan huis in het geval van een vraag die een energiecoach niet zelf kan beantwoorden. Wel verwijzen sommige organisaties door naar elkaar. Wel zijn er gesprekken gaande om meer te gaan samenwerken met het duurzaamheidsloket. Zo hebben Energie-N en de gemeente gesprekken gevoerd over de mogelijkheid om het loket deels mee te bemannen. Dit gesprek heeft echter nog geen opvolging gehad.

Toekomstige samenwerking

Voor de toekomstige samenwerking met het duurzaamheidsloket hadden de geïnterviewden verschillende ideeën. Alle vier de organisaties zien een rol voor het loket als centraal overkoepelend en goed vindbaar punt over klimaat en duurzaamheid, vanuit waar bewoners doorverwezen kunnen worden naar de mensen en organisaties met relevantie technische kennis over het specifieke onderwerp. Drie van de vier organisaties gaven aan het loket mee te willen bemannen, bijvoorbeeld in de vorm van een inloopsprekkuur met een focus hun specialisme. Twee van de vier organisaties zien een rol voor het loket als plek om promotionele materialen over duurzaamheid te delen. Twee van de vier organisatie zien een rol voor het loket weggelegd als ontmoetingsplek. Een plek waar bewonersorganisaties kunnen overleggen, waar een tuincoach kan afspreken met bewoners, waar lezingen gehouden worden. Energie-N gaf de wens aan om van het loket een 'duurzaamheidswinkel' te maken waar je ook echt dingen kan beleven (zien, voelen, proeven) om het onderwerp energie en duurzaamheid tastbaar te maken. Onder alle geïnterviewden is bereidheid om de samenwerking verder vorm te geven.

4.4 Blok 4: Monitoring en evaluatie

	Norm
4.1	Er wordt tussentijds geëvalueerd door het duurzaamheidsloket en zo nodig bijgestuurd.

Nauwelijks evaluatie duurzaamheidsloket

Binnen de gemeentelijke organisatie heeft er nog geen evaluatie van het duurzaamheidsloket plaatsgevonden sinds het loket in 2020 is opgericht. Er wordt niet structureel gerapporteerd aan College over de resultaten en werkzaamheden van het loket. Omdat er geen doelstellingen voor het loket zijn bepaald, is het ook lastig om de ontwikkelingen te monitoren en evalueren.

Er zijn en worden wel gegevens verzameld die de als basis kunnen dienen voor een evaluatie. Zo biedt de uitgebreide enquête die in 2020 is uitgevoerd veel informatie over behoeften van inwoners. Het aantal bezoekers van het fysieke loket en het aantal vragen dat binnenkomt wordt bijgehouden. Dat geldt ook voor de onderwerpen waarover vragen worden gesteld (zie hierboven in deze rapportage). Er is echter beperkt informatie over wat de bewoners doen met het advies en de antwoorden van het loket.

Eens per twee weken vindt binnen de ambtelijke organisatie overleg met het gehele team duurzaamheid van de gemeente plaats. Hierin wordt de dagelijkse gang van alle duurzaamheidszaken besproken, maar niet specifiek ingegaan op het duurzaamheidsloket. De medewerkers van het loket hebben wel een whatsapp chatgroep waarin ze hun ervaringen delen en elkaar op de hoogte houden. Ze geven tijdens het interview echter aan dat er weinig tijd is om de diepte in te gaan. Er wordt wel gereflecteerd op het operationele niveau, over wat er dagelijks nodig is. Maar er is weinig tijd en ruimte om op een hoger niveau te reflecteren over de strategie, bijvoorbeeld over hoe je nog meer mensen binnen Nieuwegein kunt bereiken.

Evaluatie subsidies en leningen

De verstrekking van subsidies en leningen via het duurzaamheidsloket is wel geëvalueerd, in 2021. Aan de hand van de evaluatie zijn de procedures voor het verstrekken van de leningen en subsidies recent herzien en aangescherpt.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk trekken we conclusies op basis van bovenstaande bevindingen en beantwoorden we de hoofdvraag van het onderzoek.

Hoofdvraag: *Hoe effectief is het duurzaamheidsloket als instrument bij het uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid in de gemeente Nieuwegein?*

Wij komen tot de volgende vijf conclusies:

1. Het duurzaamheidsloket is een waardevol instrument om beleid en samenleving te verbinden

Het duurzaamheidsloket van Nieuwegein is een waardevol instrument dat een brug slaat tussen beleid en gemeentelijke organisatie enerzijds, en samenleving anderzijds. De combinatie van een online en een fysiek loket is sterk en sluit aan bij behoeften van inwoners. Het fysieke loket geeft de gemeente een gezicht en gelegenheid tot persoonlijker contact tussen medewerkers van de gemeente en inwoners. Het is waardevol om het loket te behouden en verder door te ontwikkelen.

Met de subsidies die het loket verstrekt worden concrete verduurzamingmaatregelen genomen. Vooral op dat punt is het loket een effectief instrument. De subsidieregelingen en het loket dragen direct en zichtbaar bij aan de verduurzaming en vergroening van Nieuwegein.

De website van het loket is goed op orde en – als onderdeel van Nieuwegein.nl – goed vindbaar voor inwoners die er naar opzoek zijn. In samenwerking met de afdeling communicatie wordt rekening gehouden met de toegankelijkheid van het online loket. De afhandeling van online vragen loopt al goed en wordt verzorgd door medewerkers met veel kennis van zaken.

2. De potentie van het loket wordt nog niet ten volle benut

De potentie van het duurzaamheidsloket wordt nog niet ten volle benut. Zo richt het loket zich in praktijk vooral op de thema's energie en klimaatadaptatie. Andere duurzaamheidsthema's zoals circulariteit en duurzame mobiliteit komen niet of nauwelijks aan bod op het loket. Daarmee sluiten de huidige diensten aan op een deel van het duurzaamheidsbeleid en de ambities van de gemeente.

Doordat het loket wordt bemenst door beleidsmedewerkers, is er brede inhoudelijke kennis beschikbaar bij het duurzaamheidsloket, maar beperkt expertise per specifiek onderwerp. In de praktijk is het verstrekken van subsidies voor energietransitie en klimaatadaptatie een belangrijke taak van de medewerkers van het loket. Het loket is momenteel in de praktijk meer een subsidieloket dan een adviesloket voor verduurzamings- en klimaatmaatregelen.

Het fysieke loket in City Plaza is slecht zichtbaar en weinig bekend bij bezoekers van het winkelcentrum. De kennis die binnen het loket beschikbaar is, bereikt een relatief klein deel van de inwoners van Nieuwegein. De locatie van het fysieke loket nodigt niet uit tot binnenlopen en is alleen tijdens specifieke kantooruren geopend, waardoor een groot deel van de inwoners van de stad niet in de gelegenheid is om binnen te lopen.

Medewerkers van het loket gaan niet onder de vlag van het duurzaamheidsloket de wijken in. Wel zijn zij in het kader van andere campagnes of werkzaamheden in de wijken.

Zowel de kosten als bereik van het loket zijn beperkt. De kosten van het loket zijn laag; al is niet precies bekend wat het kost omdat het loket niet over eigen budget beschikt maar meelift op andere programma's en budgetten.

3. Het loket is snel gestart, zonder onderbouwd projectplan. Verdere ontwikkeling vraagt om heldere uitgangspunten.

De oprichting van een duurzaamheidsloket is in 2019 aan de raad toegezegd bij de vaststelling van het duurzaamheidsprofiel van de gemeente Nieuwegein. Het loket is in 2020 binnen korte tijd vormgegeven en van start gegaan. Daarbij zijn pragmatische keuzes gemaakt die het mogelijk maakten en tot de huidige werkbare werkwijze van het loket hebben geleid. Aan de werkwijze ligt geen projectplan met heldere doelstellingen en uitgangspunten ten grondslag. De basis voor het loket is zonder onderbouwde strategie vrij dun. Het loket is nu vooral dienend aan beleidsprogramma's.

Zonder projectplan is het lastig om een volgende stap te maken en het loket naar een volgend volwassenheidsniveau te tillen. Een belangrijke uitdaging ligt nu bij het definiëren van de identiteit en het doel van het loket. Het uitwerken van uitgangspunten van het loket kunnen helpen om het loket te verbeteren en door te ontwikkelen. De huidige ontwikkelingen (nieuwe locatie etc.) vragen om uitspraken op bestuurlijk niveau, van o.a. de wethouder over de toekomstplannen met het loket. Er moeten (mogelijk ook politieke) keuzes gemaakt worden, zoals welke invulling wordt gegeven aan de uitspraak in het Coalitieakkoord dat de openingstijden van het Duurzaamheidsloket deze coalitieperiode moeten worden verruimd.

4. Kansen voor samenwerking met andere duurzaamheidsorganisaties en infopunten nog niet gepakt

Nieuwegein kent verschillende duurzaamheidsorganisaties en informatiepunten die inwoners ondersteunen met verduurzaming: Jouwhuisslimmer.nl, Samen Duurzaam Nieuwegein en Energie-N. Zij beschikken vaak over (al dan niet vrijwillige) medewerkers met meer specialistische en technische kennis over een specifiek duurzaamheidsthema. Deze organisaties zijn zeer waardevol omdat ze bekend zijn bij en nauw in contact staan met de bewoners van verschillende wijken in de gemeente. Ze kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de verduurzamingsopgave in Nieuwegein.

Het is echter onduidelijk hoe het duurzaamheidsloket zich verhoudt tot deze organisaties. De relatie van het duurzaamheidsloket tot andere duurzaamheidsorganisaties en loketten/adviespunten binnen de gemeente Nieuwegein en tot overige duurzaamheidsuitingen van de gemeente zelf is niet bepaald. De organisaties die wij spraken in het kader van dit onderzoek wisten niet precies wat het loket wil of doet en kunnen daardoor niet goed naar het loket verwijzen. Wel gaven zij unaniem aan bereid te zijn om samen te denken over een waardevolle vorm voor een samenwerking met het loket. Ook gaven zij unaniem aan dat er behoefde is aan één centraal, goed bereikbaar en bekend punt, waar alle initiatieven en informatie omtrent duurzaamheid samenkomen.

5. Wel data beschikbaar, maar nog nauwelijks evaluatie op strategisch niveau

Binnen de gemeentelijke organisatie zijn reeds data beschikbaar over het functioneren van het loket, zoals bezoekersaantallen, soorten vragen, aantallen verstrekte subsidies. Op operationele basis worden ervaringen uitgewisseld tussen medewerkers van de gemeente en besproken. De verlening van duurzaamheidsleningen en subsidies is wel geëvalueerd. Een strategische evaluatie van het loket als geheel ontbreekt tot nu toe. Er wordt – aanvullend op het rapporteren via de Planning & Controlcyclus – niet apart gerapporteerd aan College over het duurzaamheidsloket.

Bijlage I. Ingevuld normenkader

In de tabel van het onderstaand normenkader zijn in de eerste kolom de onderdelen aangegeven waarop getoetst wordt. Per onderdeel wordt gescoord op niet goed/matig, redelijk of goed. In de rapportage wordt dit met de verkeerslichtenmethode aangegeven in rood, oranje, groen.

In de rapportage geven wij dit met de kleuren van een stoplicht weer:



de situatie voldoet niet aan de norm



de situatie voldoet deels aan de norm



de situatie voldoet aan de norm

Hoofdvraag

Hoe effectief is het duurzaamheidsloket als instrument bij het uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid in de gemeente Nieuwegein?

Blok 1: Vertaalslag beleid naar instrument

	Norm	Oordeel
1.1	De diensten van het loket sluiten aan bij het duurzaamheidsbeleid/ambities van de gemeente.	
1.2	De doelstellingen en werkwijzen van het loket sluiten aan bij de behoeften van inwoners.	

Blok 2: Klantreis en conversie [Zichtbaarheid, bereik en effect]

	Norm	Oordeel
2.1	De inwoners weten het duurzaamheidsloket te vinden (zowel digitaal als in Nieuwegein City). - Wat is het online bereik? Hoe verhoudt zich dit tot het aantal adressen? - Hoeveel bezoekers komen naar de fysieke locatie? - Wat is het bereik van het loket (hoe goed wordt het bezocht) in vergelijking met andere interventies rond duurzaamheid in de wijken? - Hoeveel vragen worden per mail gesteld?	
2.2	Het loket is zichtbaar. - Op welke manieren wordt online en offline gecommuniceerd? - Gaat men ook naar de mensen toe, bijvoorbeeld op de markt, bij supermarkten, scholen? - Is de locatie geschikt? Moet er een fysieke locatie zijn?	
2.3	Het loket is in voldoende mate toegankelijk (bijvoorbeeld qua taalgebruik).	
2.4	Het loket biedt voldoende handelingsperspectief aan inwoners die aankloppen voor advies. Hoeveel vragen worden beantwoord?	

	Norm	Oordeel
	○ Zijn inwoners tevreden met het antwoord?	
2.5	De dienst van het loket leidt ertoe dat inwoners duurzame stappen zetten (maatregelen nemen of gedrag verduurzamen). ○ Wat zijn de doelstellingen van het loket zelf en zijn ambities vastgelegd in termen van conversie? ○ Hoeveel isolatiemaatregelen, woningen van het gas af, groene daken, klimaatadaptieve tuinen, etc.?	
2.6	Er zijn voldoende financiële middelen beschikbaar voor het duurzaamheidsloket. ○ Welke financiële middelen zijn beschikbaar? ○ Hoe zijn die ingezet?	

Blok 3: Samenwerking

	Norm	Oordeel
3.1	Er wordt effectief samengewerkt met diverse partijen door het duurzaamheidsloket. ○ Met welke partijen wordt samengewerkt door het duurzaamheidsloket? ○ Hoe ervaren zij de samenwerking? ○ Welke ruimte zien zij voor verbeterde effectiviteit?	

Blok 4: Monitoring en evaluatie

	Norm	Oordeel
4.1	Er wordt tussentijds geëvalueerd door het duurzaamheidsloket en zo nodig bijgestuurd.	

Bijlage II. Duurzaamheidsambities gemeente Nieuwegein

Ambitie en doelstellingen duurzaamheid per thema	Relevante beleidsstukken
Energietransitie	
Ambitie: Nieuwegein energieneutraal in 2040 en daarmee de uitstoot van broeikasgassen drastisch verlagen (zowel in de gebouwde omgeving als voor mobiliteit)	Omgevingsvisie (2021) Routekaart Energieneutraal Nieuwegein 2040 (2017)
Doelstellingen: - <u>Energiebesparing</u>: in 2040 is een totale energiebesparing van tweederde ten opzichte van het verbruik in 2015 gerealiseerd. - <u>Duurzame warmte</u>: in 2040 wordt alle benodigde warmte in de gemeente Nieuwegein duurzaam opgewekt. - <u>Duurzame elektriciteit</u>: alle elektriciteit die in Nieuwegein in 2040 wordt gebruikt is duurzaam opgewekt. - <u>Energieopslag</u>: via energieopslag en een smart grid systeem zijn vraag en aanbod van duurzame energie op elkaar afgestemd.	Routekaart Energieneutraal 2040 (2017), Transitievisie Warmte (2021)
- 10% van de geschikte daken hebben zonnepanelen in 2021.	Duurzaamheidsprofiel (2019)
- 200 nul-op-demeter woningen in 2021.	Duurzaamheidsprofiel (2019)
- Daken zoveel mogelijk inzetten voor zon op dak en/of klimaatadaptatie	Omgevingsvisie (2021)
- bij grootschalige nieuwe energie-initiatieven die bijdragen aan de energietransitie, zetten we in op (vrijwillig) coöperatief eigenaarschap met inwoners	Coalitieakkoord 2022-2026
- we gaan inwoners en ondernemers actief informeren over subsidiemogelijkheden voor energiebesparende maatregelen en verduurzaming;	Coalitieakkoord 2022-2026
Klimaatadaptatie	
Ambitie: Nieuwegein in 2050 klimaatbestendig : extreme buien veroorzaken zo min mogelijk hinder en leiden zelden tot schade. Tijdens droge perioden is er voldoende water voor het groen in de stad.	Omgevingsvisie (2021), Visie Klimaatadaptatieve stad (2018), Omgevingsprogramma klimaatadaptatie (2023)
- Het thema [klimaatadaptatie] bij bewoners en andere partijen agenderen en het geven van een 'sense of urgency' en een handelingsperspectief;	Visie Klimaatadaptatieve stad (2018), Omgevingsprogramma Klimaatadaptatie
- ruimte aan groene daken en verwijderen van niet-noodzakelijke verharding uit de openbare ruimte en tuinen	Omgevingsvisie (2021)
- We verhogen de groenfractie in de stad, zowel op privéterrein als in de openbare ruimten, onder andere door groeninitiatieven in de wijken te stimuleren;	Visie Klimaatadaptatieve stad (2018)
- We stimuleren de aanleg van groene daken en groene gevels.	Visie Klimaatadaptatieve stad (2018)
- We stimuleren groene schoolpleinen	Visie Klimaatadaptatieve stad (2018)
- Particulieren en private partijen worden zoveel mogelijk gestimuleerd tot goed watermanagement;	Visie Klimaatadaptatieve stad (2018)
- Groene bewonersinitiatieven in de buurten aan elkaar koppelen	Omgevingsprogramma klimaatadaptatie (2023)
- we ondersteunen proactief initiatieven van inwoners gericht op vergroening en verduurzaming van hun eigen terrein en de openbare ruimte. Bijvoorbeeld tegelwippen, de aanleg van	Coalitieakkoord 2022-2026

bloementuinen, het planten van een boom, het inzaaien en vergroten van boomspiegels, en het inzaaien van braakliggende veldjes en bermen;	
Duurzame mobiliteit	
<u>Ambitie:</u> in 2040 is het verkeer en vervoer schoon.	Routekaart Energieneutraal 2040 (2017)
- Voldoende laadzekerheid voor elektrische voertuigen en realisatie van een publiek laadnetwerk in de (semi)publieke ruimte	Omgevingsvisie (2021)
- verandering van vervoerswijze naar een beweegvriendelijke en toekomstbestendige mobiliteit ('modal shift')	Omgevingsvisie (2021)
- Toename gebruik van deelauto's in Nieuwegein	Routekaart Energieneutraal 2040 (2017)
- Duurzame brandstoffen stimuleren zoals elektriciteit en waterstof	Duurzaamheidsprofiel (2019)
Circulariteit	
<u>Ambitie:</u> Circulair en duurzaam bouwen inclusief verduurzaming van bestaande bebouwing (een duurzame transformatie van de jaren zeventig- en tachtigwijken).	Omgevingsvisie (2021)
- 100% hergebruik van beton en minimaal 30% hergebruikt beton in nieuw beton in 2020 bij projecten van de gemeente	Duurzaamheidsprofiel (2019)
- Maximaal 121 kilo restafval per inwoner per jaar in 2020, 30 kilo in 202	Duurzaamheidsprofiel (2019)
Participatie	
Participatie komt terug in elk van bovenstaande thema's. Enkele doelstellingen zijn: - We werken samen met bewoners, ondernemers en organisaties. - Iedereen weet waarom we het doen en wat je praktisch kan bijdragen - Betaalbaar voor iedereen - Transparante communicatie	Duurzaamheidsprofiel (2019) Transitievisie warmte (2021)

Bijlage III. Resultaten bewonersenquête Citisens (2020)

In deze bijlage worden de antwoorden weergegeven op vragen over het duurzaamheidsloket die waren opgenomen in de bewonersenquête *DRAAGVLAKONDERZOEK ENERGIE EN KLIMAAT GEMEENTE NIEUWEGEIN – JULI 2020*, uitgevoerd door Citisens in opdracht van gemeente Nieuwegein.

Hulp van gemeente bij het verduurzamen van de woning

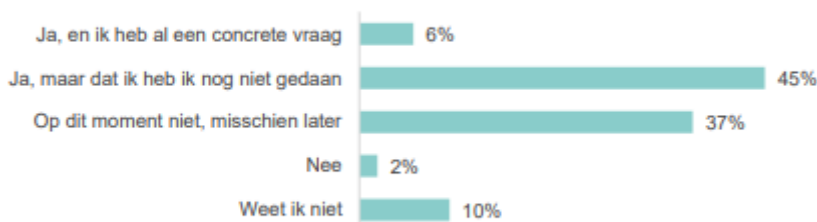
Op de vraag 'hoe kan de gemeente u helpen?', antwoorden inwoners:

- door informatie te geven over maatregelen (44%),
- door aanpassingen gedeeltelijk te betalen (42%)
- door buurtinitiatieven te organiseren of ondersteunen (33%),
- door informatie geven in de vorm van een op-maatgemaakt-advies (31%).

Vraag naar duurzaamheidsloket

Sinds het begin van dit jaar kunnen inwoners met hun duurzaamheidsvragen terecht bij het duurzaamheidsloket van de gemeente Nieuwegein. Ongeveer de helft van de inwoners (51%) geeft aan van het duurzaamheidsloket gebruik te willen maken. Een gedeelte daarvan (6%) heeft nu al een vraag aan het duurzaamheidsloket en heeft toestemming gegeven om hen over hun vraag te benaderen. Inwoners hebben op dit moment vooral vragen aan het duurzaamheidsloket over: groene daken, subsidies, mogelijkheden als huurder, afvalscheiding (bijvoorbeeld in het centrum) en zonnepanelen.

Zou u gebruik willen maken van het duurzaamheidsloket? (n=1.235)



Tips voor het duurzaamheidsloket

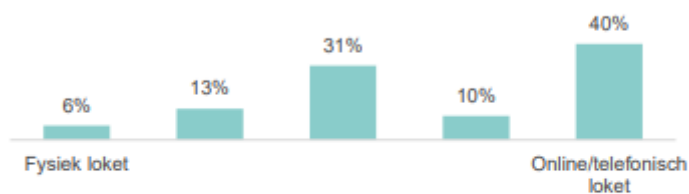
Aan inwoners is een open vraag gesteld of men tips of ideeën heeft voor het duurzaamheidsloket. Hier zijn in totaal 340 antwoorden op binnen gekomen met een grote verscheidenheid aan inhoud. Een heel aantal suggesties gaat over de manier waarop inwoners het duurzaamheidsloket kunnen bereiken en suggesties om de bekendheid van het loket te vergroten. Hieronder als indicatie een aantal kenmerkende quotes van inwoners:

- ➔ "Via de Molenkruier regelmatig "promotie/ervaring" - verhalen."
- ➔ "Kom met kleine, praktische tips om mensen te inspireren. En zet mensen die een stap in de goede richting zetten aan om anderen te mobiliseren dit ook te doen."
- ➔ "Maak binnenlopen laagdrempelig. Maar zorg ook dat je goede expertise hebt/achter de hand hebt."

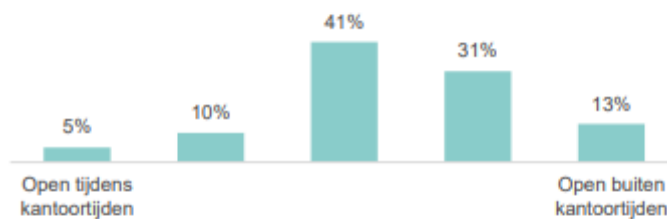
Inrichting duurzaamheidsloket

Aan inwoners is gevraagd hoe zij het liefst zien dat het duurzaamheidsloket wordt ingericht. Over het algemeen geven inwoners de voorkeur aan een online/telefonisch loket (50%) ten opzichte van een fysiek loket (19%). In de open toelichtingen wordt regelmatig genoemd dat in eerste instantie een goede website met praktische informatie de voorkeur heeft, maar dat een fysiek loket fijn is bij een specifieke vraag en om de zichtbaarheid van het duurzaamheidsloket te vergroten. 15% van de inwoners geeft de voorkeur aan openingstijden van het loket tijdens kantoortijden. Openingstijden buiten kantoortijden heeft de voorkeur van bijna drie keer zoveel inwoners (44%). In het algemeen geven inwoners een voorkeur aan een loket op één vaste plek (40%) ten opzichte van een loket op wisselende plekken in de gemeente (26%). In de toelichting wordt genoemd dat het voordeel van één vaste en centrale plek is, dat inwoners weten waar ze terecht kunnen. Terwijl wisselende plekken ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen ervan weten en makkelijk in gesprek komt met inwoners.

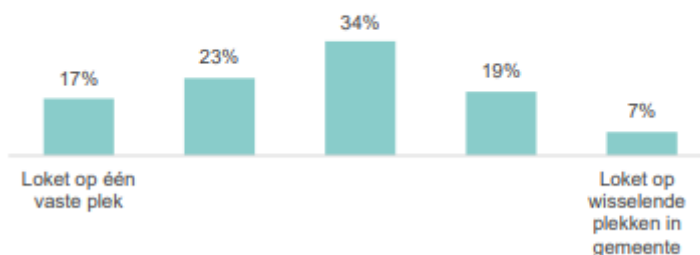
*Het duurzaamheidsloket kan op verschillende manieren worden ingericht.
Wat heeft uw voorkeur? (n=1.235)*



Wat heeft uw voorkeur? (n=1.235)

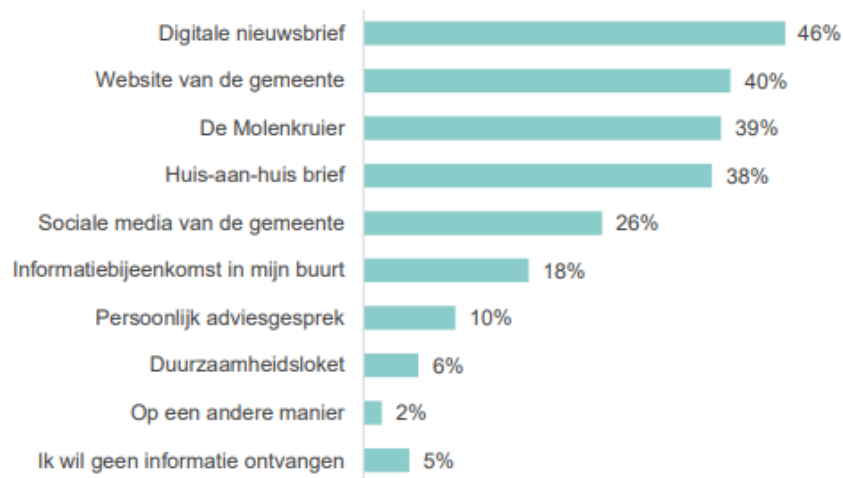


Wat heeft uw voorkeur? (n=1.235)



Slechts een klein gedeelte (5%) van de inwoners wil van de gemeente geen informatie over duurzaamheid ontvangen. Om informatie te ontvangen zijn digitale kanalen populair (digitale nieuwsbrief 46%, website van de gemeente 39% en sociale media 26%). Zo hebben 425 inwoners toestemming gegeven om hun e-mailadres toe te voegen aan de digitale nieuwsbrief van de gemeente Nieuwegein over duurzaamheid.

Op welke manier zou u informatie van de gemeente willen ontvangen over duurzaamheid? (n=1.235)
Meerdere antwoorden mogelijk



Ook papieren informatie via de brievenbus bij inwoners terecht komt in de vorm van De Molenkruier (39%) en een huis-aan-huis brief (38%) worden vaak genoemd. Uit de onderlinge samenhang tussen de antwoorden die inwoners geven, komt een interessant patroon naar voren. Er lijkt een groep inwoners te zijn die vooral behoefte heeft aan informatie die op hun situatie is afgestemd. Deze groep geeft vaak aan informatie van de gemeente te willen ontvangen op deze manieren: persoonlijk adviesgesprek, duurzaamheidsloket en informatiebijeenkomst in de buurt

Bijlage IV. Uitkomsten straatinterviews

In totaal hebben we 60 winkelcentrumbezoekers gesproken verdeeld over twee sessies van straatinterviews. Daarbij moeten wij in het achterhoofd houden dat deze 60 mensen slechts een kleine steekproef vormen, genomen op een specifieke locatie, en dat zij geen directe afspiegeling vormen van de bewoners van gemeente Nieuwegein.

Aantal	Datum + tijd	Woont u in de Gemeente Nieuwegein?	Wist u dat er in dit winkelcentrum een Duurzaamheidsloket zit?	Zo ja, hoe weet u af van het bestaan van het Duurzaamheidsloket?	Wat zou u bij een Duurzaamheidsloket willen kunnen doen of vinden?
1	10-2-23 13:14:01	Ja	Nee		Advies om kosten te besparen
2	10-2-23 13:14:29	Ja	Nee		Tips om kosten te drukken
3	10-2-23 13:44:51	Nee	Nee		Ze zijn er helemaal niet mee bezig. 'Ik ben van een andere generatie, ik ben er niet mee bezig.'
4	10-2-23 13:47:56	Ja	Nee		Weet hij niet
5	10-2-23 13:48:34	Ja	Nee		Ze doet zelf al veel voor de natuur
6	10-2-23 13:55:59	Ja	Ja	Ik heb er over gelezen	Weet ik niet
7	10-2-23 13:52:38	Nee	Nee		Iets over voedsel
8	10-2-23 13:57:47	Ja	Nee		Het interesseert me niet. Ik wil dat de gemeente meer aandacht vestigt op de zorg.
9	10-2-23 14:01:20	Ja	Ja	Ik werk in het winkelcentrum	In het winkelcentrum moeten meer afvalbakken, en het scheiden van afval kan beter. Er moet meer herbruikt worden.
10	10-2-23 14:03:35	Ja	Nee		Andere generatie
11	10-2-23 14:10:01	Ja	Nee		Informatie over zonnepanelen, groene daken en wijkbrede duurzaamheid.
12	10-2-23 14:05:30	Nee	Nee	Nee	Informatie over je huis verduurzamen.
13	10-2-23 14:18:32	Ja	Nee		Geen idee
14	10-2-23 14:18:53	Ja	Nee		Niks
15	10-2-23 14:22:46	Nee	Nee		Informatie over zonnepanelen
16	10-2-23 14:22:55	Nee	Nee		Geen idee
17	10-2-23 14:23:03	Ja	Nee		Informatie over zonnepanelen en energiebesparing
18	10-2-23 14:27:42	Ja	Nee		Informatie
19	10-2-23 14:27:58	Ja	Nee		Informatie
20	10-2-23 14:28:09	Nee	Nee		Heeft genoeg van duurzaamheid als containerbegrip.
21	10-2-23 14:28:13	Ja	Nee		Tips krijgen
22	10-2-23 14:35:05	Ja	Nee		Weet ik niet
23	10-2-23 14:38:02	Ja	Ja	Door het winkelcentrum	Niks. Ik doe er helemaal niet aan mee.
24	10-2-23 14:40:24	Ja	Nee		Informatie over hoe we kinderen bij duurzaamheid kunnen betrekken
25	10-2-23 14:48:55	Ja	Nee		Informatie en tips
26	10-2-23 14:51:25	Ja	Nee		Niks
27	10-2-23 14:54:08	Ja	Nee		Tips om te bezuinigen
28	10-2-23 14:53:09	Ja	Ja	Hij volgt de bouw van city plaza sinds het begin hij is architect	Goed dat het bestaat, maar vroeger bouwden we allemaal duurzaam
29	10-2-23 14:58:52	Ja	Ja		Ik heb al een afspraak
30	10-2-23 14:59:23	Ja	Nee		Verduurzamen, vergroenen, waterpomp, zonnepanelen.
31	10-4-23 10:23:35	Nee	Nee		Tips om te vergroenen
32	10-4-23 10:27:31	Ja	Nee		Ik wil er niks mee te maken hebben
33	10-4-23 10:23:41	Ja	Ja	Winkelen	Informatie over wat er speelt in het land en de natuur. De senioren moeten meer worden geholpen, wij kunnen niks doen want wij wonen via een corporatie. Het tocht in mijn woning.
34	10-4-23 10:29:37	Ja	Nee		Duurzaamheidstips
35	10-4-23 10:29:52	Ja	Nee		Tips voor duurzaamheid
36	10-4-23 10:30:25	Ja	Nee		Geen idee. Iets met zonnepanelen.
37	10-4-23 10:31:48	Ja	Nee		Tips voor zonnepanelen en afvalscheiding
38	10-4-23 10:32:54	Ja	Nee		'Al sla je me dood'
39	10-4-23 10:33:18	Nee	Nee		Iets met dingen hergebruiken
40	10-4-23 10:36:15	Ja	Nee		Kostenbesparing en duurzaamheid in het dagelijks leven
41	10-4-23 10:36:35	Ja	Nee		Hoe ik mijn huis en auto gebruik kan vergroenen
42	10-4-23 10:41:28	Ja	Nee		Ik heb geen flauw idee
43	10-4-23 10:41:57	Ja	Ja		Ik heb geen vragen
44	10-4-23 10:36:07	Ja	Nee		Dingen met duurzaamheid. Info over de waterpomp en tegelwippen.
45	10-4-23 10:47:59	Ja	Nee		Verduurzaming van mijn huis
46	10-4-23 10:48:57	Ja	Nee		Informatie over woning isoleren
47	10-4-23 10:49:30	Ja	Nee		Hoe je je woning kan isoleren en zonnepanelen
48	10-4-23 10:48:15	Ja	Nee		Tips voor duurzame schoonmaakmiddelen
49	10-4-23 10:50:06	Nee	Ja	Ik volg Cityplaza op social media	Informatie over duurzaamheid binnen en buitenhuis
50	10-4-23 10:57:22	Ja	Nee		Informatie over het isoleren van een huis, duurzaam omgaan met energie
51	10-4-23 11:04:39	Ja	Nee		Weet ik niet
52	10-4-23 11:04:39	Ja	Nee		Besparing van energie en water. Verduurzamen van je huis.
53	10-4-23 11:04:52	Nee	Nee		Informatie over de energietransitie
54	10-4-23 11:07:15	Nee	Ja		Informatie over verduurzaming van het huis, van je huishouden en van je shopgedrag
55	10-4-23 11:05:14	Ja	Nee		Verduurzamen van je woning en besparen. Ik heb er niks aan ik woon op een flat. Ik heb het niet nodig.
56	10-4-23 11:12:37	Ja	Nee		Informatie over afvalscheiding
57	10-4-23 11:13:08	Ja	Nee	Maar wel veel contact met de gemeente hierover.	Zonnepanelen en isolatie van het huis. Lastig dat de gemeente niet veel advies geeft aan mensen met appartementen:
58	10-4-23 11:17:39	Ja	Nee		Hoe ik duurzamer kan leven
59	10-4-23 11:18:38	Ja	Nee		Puur natuur zeg ik altijd. We hebben alles al: zonnepanelen enzo. En dubbel glas.
60	10-4-23 11:57:15	Ja	Nee		Geen idee

Bijlage V. Verstrekte subsidies via het duurzaamheidsloket

Onderstaande leningen en subsidies zijn in de periode 2020-2023 via het duurzaamheidsloket verstrekt.

Leningen

Duurzaamheidslening

De duurzaamheidslening is bestemd voor het verduurzamen van de woning en wordt gebruikt voor: zonnepanelen en woningisolatie (vloer-, dak-, muurisolatie en isolerend glas) en voor asbestsanering.

jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende leningen
2020	122	81	€ 733.689,-
2021	95	37	€ 260.052,-
2022	180	136	€ 1.472.086,-
2023 (t/m augustus)	105	104	€ 1.011.022,-
Totaal		358	€ 3.476.849,-

Verzilverlening

De verzilverlening is bestemd voor het levensloopbestendig maken van de woning en wordt onder andere gebruikt voor: woningisolatie (vloer-, dak-, muurisolatie en isolerend glas) en asbestsanering.

jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende leningen
2020	16	8	€ 162.773
2021	2	0	-
2022	3	2	€ 40.000,-
2023 (t/m november)	4	4	€ 75.239,-
Totaal		14	€ 278.012,-

Subsidies

Subsidie groene daken

Subsidie voor het aanleggen van een groen (begroeid) dak.

Jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende subsidie
2020	55	49	€ 30.000,00
2021	62	54	€ 40.000,00
2022	65	62	€ 40.000,00
2023 (t/m november)	37	30	€ 30.000,00
Totaal		195	€ 140.000,-

Subsidie duurzame bewonersinitiatieven

Subsidie voor groene en duurzame initiatieven van inwoners voor een energieneutrale, gezonde, groene en klimaatbestendige stad.

Jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende subsidie
2020	4	4	€ 3.000,-
2021	7	5	€ 13.000,-
2022	4	3	€ 8.000,-
2023 (t/m september)	4	4	€ 16.300,-
Totaal		16	€ 40.300,-

Subsidie verduurzamen woningen

Subsidie voor isolatiemaatregelen aan koopwoningen.

Jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende subsidie
2020	10	0	0
2021	93	66	€ 21.875,-
2022	220	201	€ 90.198,-
2023 (t/m december)	261	236	€ 83.537,-
Totaal		503	€ 195.610,-

Subsidie zonwering

Subsidie voor het plaatsen van een zonwering als een duurzame maatregel die geen energie of stroom kost, zoals een ventilator of airco.

Jaar	Aantal aanvragen	Aantal toegekend	Som toegekende subsidie
2023 (t/m november)	54	54	€ 45.000,00,-

Bijlage VI. Geraadpleegde bronnen

Bureaustudie

Voor de bureaustudie zijn de volgende bronnen geanalyseerd:

- Rekenkameronderzoek duurzaamheidsbeleid Nieuwegein (2017)
- Routekaart Energieneutraal Nieuwegein 2040 (2017)
- Coalitieakkoord 2018-2022 – Samen maken we het verschil (2018)
- Visie Klimaatadaptatieve stad (2018)
- Duurzaamheidsprofiel (2019)
- Omgevingsvisie (2021)
- Transitievisie Warmte (2021)
- Coalitieakkoord 2022-2026 – Meer voor elkaar (2022)
- Omgevingsprogramma klimaatadaptatie (2023)

- Raadsbrief 19 december 2018
- Raadsbrief 10 februari 2020 / Bericht van College aan de Raad, 10 februari 2020
- Raadsvoorstel 'Duurzaamheidsprofiel Nieuwegein', 23 juli 2023

- Website duurzaamheidsloket Nieuwegein (<https://www.nieuwegein.nl/wonen-en-leefomgeving/duurzaamheid>)

- Draagvlakonderzoek Klimaat en Energie – Juli 2020, uitgevoerd door Citisens in opdracht van gemeente Nieuwegein.

- Gebruikersstatistieken online duurzaamheidsloket via gemeente Nieuwegein
- Aantallen bezoekers fysieke loket via gemeente Nieuwegein
- Gegevens subsidieaanvragen en subsidiebedragen via gemeente Nieuwegein
- Aantal gestelde vragen en onderwerpen gestelde vragen via het online loket via gemeente Nieuwegein

Interviews

De volgende interviews zijn afgenomen door SME:

Interview	Datum
Straatinterviews City Plaza winkelcentrum	2.10.2023 & 3.10.2023
Groepsinterview medewerkers duurzaamheidsloket: Robbin Knuivers, Mira Veenman, Wendy Otter en Bram Wesselink.	10.10.2023
Interview Erik van de Voort (Samen Duurzaam Nieuwegein)	16.10.2023
Interview Paul Triepels (Energie-N)	16.10.2023
Interview Ratna Timmermans (JMA / Energiebox)	18.10.2023
Interview Frank Bibo (Duurzaam Bouwloket, betrokken bij platform Jouwhuisslimmer.nl)	19.10.2023

