

## Rapportage

### Enquête Grip op Energie



**Uitgebracht door**

**INNAX**

Etienne de Konink/ Kim van der Schoor

Postbus 445

3900 AK VEENENDAAL

**T** 088-55 33 000

**F** 088-55 33 900

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

**DISCLAIMER**

*Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.*

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1.	Inzicht in de problematiek.....	4
1.2.	Opzet de enquête.....	4
1.3.	Leeswijzer.....	4
2.	Uitkomsten en conclusies.....	5
2.1.	Algemeen.....	5
2.2.	Financieel.....	5
2.3.	Proces.....	6
3.	Advies.....	7
4.	Bijlage 1 Onderzoeksresultaten.....	8
a.	Algemeen.....	8
b.	Financieel.....	10
c.	Proces.....	13
d.	Overig.....	17

### DISCLAIMER

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

## 1. Inleiding

Een duurzame woningvoorraad begint met inzicht in de energieadministratie en energiestromen. Daarmee kunt u als woningcorporatie bepalen wat de meest doeltreffende maatregelen zijn om te besparen op het energieverbruik en de kosten. Maar hoe krijgt u toegang tot energiedata en wat kunt u er eigenlijk mee? Zijn er optimalisatie- of besparingsmogelijkheden en zo ja, waar te beginnen? Kortom: Heeft u “Grip op Energie”?

U ontvangt deze rapportage omdat u heeft deelgenomen aan onze enquête. Als dank daarvoor willen we de onderzoeksresultaten en onze bevindingen met u delen.

### 1.1. Inzicht in de problematiek

INNAX heeft als missie om gebouwen en woningen zodanig te verduurzamen dat deze “schoon, gezond en vooral betaalbaar” blijven. Om inzicht te krijgen in de problematiek rondom energiemanagement, en deze vergelijkbaar te maken binnen de woningsector, hebben we een enquête opgesteld voor onze relaties.

### 1.2. Opzet de enquête

De enquête brengt in kaart hoe u als corporatie uw energiezaken heeft georganiseerd en hoe zich dat verhoudt ten opzichte van andere corporaties. Daarnaast brengt het mogelijke verbeteringen aan het licht of geeft het een bevestiging dat u het juist heel goed op orde heeft. Indien u openstaat voor een gesprek kan INNAX u mogelijk helpen richting te geven om verbeterlagen te maken.

### 1.3. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de uitkomsten en onze conclusies. In hoofdstuk 3 vindt u een gedetailleerde weergave van alle resultaten (geanonimiseerd).

Heeft u vragen over het rapport of wenst u meer informatie, dan kunt u contact opnemen met Kim van der Schoor op nummer 06- 40 52 69 75 of per email via [kvanderschoor@innax.nl](mailto:kvanderschoor@innax.nl).

## 2. Uitkomsten en conclusies

Dit hoofdstuk gaat in op de opvallendste uitkomsten van de enquête met daarbij onze conclusies en aanbevelingen.

### 2.1. Algemeen

Het merendeel (90%) van de respondenten geeft aan over energiemeters te beschikken die op afstand uitleesbaar zijn. 45% kijkt ook actief naar de meetgegevens, 41% in zijn geheel niet.

De meest voorkomende maatregelen die op basis van meetdata worden getroffen:

- 25% energiebesparende maatregelen;
- 22% afgerekend worden op werkelijk verbruik;
- 19% budgetaanpassingen;
- 19% betere inkoop (lagere opslagen en minder risico).

Ten aanzien van de energiemarkt geeft een grote meerderheid aan voldoende kennis te hebben van de financiële voordelen en mogelijke risico's. 26% van de respondenten geeft aan matig tot onvoldoende kennis te hebben.

### Conclusies en aanbevelingen

Het feit dat minder dan de helft van de respondenten actief naar de meetgegevens kijkt, toont aan dat er nog een hoop te winnen is in de corporatiesector. Om effectief besparingsmaatregelen te kunnen treffen is inzicht uit de meetgegevens een belangrijke voorwaarde. Ook om te weten of het verbruik van een locatie marktconform is. Vandaaruit komen afwijkingen aan het licht en kunnen gericht maatregelen getroffen worden.

Onze ervaring is dat er over het algemeen onvoldoende inzicht is in factoren die de totale energiekosten bepalen. Naast het inzicht uit meetgegevens is het belangrijk om te anticiperen op ontwikkelingen in de energiemarkt en andere factoren die van invloed zijn op het energiebudget. Alleen dan kan de energieadministratie en -inkoop worden geoptimaliseerd en is er sprake van grip op energie.

Kortom: slimme energiemeters zorgen voor inzicht en gemak van het verzamelen van data. Analyse van de energieaansluitingen en -administratie zorgen voor overzicht. Door het monitoren van uw data blijven resultaten duurzaam.

### 2.2. Financieel

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan energiebudgetten op te stellen. Onder de respondenten zijn de leveringstarieven daarin het meest bepalend (25%), naast factoren als overheidstoelagen, het verbruik en de heffingskorting.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan geen naheffingen te ontvangen. Voor 18% is dat wel het geval.

56% is op de hoogte van de verschillende manieren om jaarlijks een teruggave van de energiebelasting te ontvangen. Voor 44% is die kennis niet aanwezig.

63% van de respondenten geeft aan niet te weten wat de kosten zijn voor het totale factureringsproces van één energiefactuur.

### Conclusies en aanbevelingen

Slechts een klein deel van de respondenten geeft aan naheffingen te ontvangen. In gesprekken met corporaties komen we regelmatig tot de ontdekking dat er geen weet is van naheffingen, omdat deze rechtstreeks worden doorgezet naar de administratie. Op basis daarvan denken we dat het percentage in werkelijkheid hoger ligt. Wij adviseren op dit punt dan ook om eindafrekeningen actief te controleren, ook vanwege de mogelijke fouten die zich kunnen voordoen. Hiermee kunnen onterechte kosten, soms oplopend tot tienduizenden euro's, worden voorkomen.

#### DISCLAIMER

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

Een andere conclusie is dat er weinig besef is van de hoeveelheid tijd en uren die het facturatieproces van een energiefactuur kost. In de praktijk zien we dat dit proces vaak niet geautomatiseerd is en het aan kennis ontbreekt om een energiefactuur goed te kunnen beoordelen. Een energiefactuur inboeken, controleren, accorderen en verwerken kost gemiddeld tussen de € 35 en 120,-. Volledig geautomatiseerd kan dat bedrag tot ver onder de € 20,- per energiefactuur worden teruggebracht.

### 2.3. Proces

Ongeveer 50% heeft een facturatieproces dat zowel digitaal als handmatig verloopt. Een klein deel heeft het proces geautomatiseerd, en een nog kleiner deel organiseert dit proces handmatig.

54% geeft aan niet te weten hoeveel uur besteed wordt aan de verwerking van energiefacturen. Een paar respondenten geeft aan jaarlijks tussen de 40 en 180 uur hieraan kwijt te zijn.

Het is vrij gebruikelijk om energie collectief in te kopen, al is er een aantal respondenten (20%) die geen antwoord heeft gegeven en een aantal respondenten geeft aan dat dit door een derde partij wordt georganiseerd.

Het aantal mutaties van huurders fluctueert tussen de 5% en 25% per jaar. Het is gebruikelijk dat er maatregelen getroffen worden om onnodige kosten te voorkomen bij leegstaande woningen. Zo worden er hoofdschakelaars dichtgezet en cv's op 15 graden gezet. Dit mutatieonderhoud wordt ook geregeld uitbesteed aan externe partijen.

### **Conclusies en aanbevelingen**

Er blijkt nog veel te winnen in het automatiseren van het factuurproces. Handmatig werken kost veel tijd, is foutgevoelig en de overdracht van gegevens is lastig. Ook is er weinig inzicht in de tijd die nodig is voor het verwerken van facturen. Hier ligt een grote kans voor corporaties om efficiënter te werken en kosten te besparen.

Het feit dat er gewerkt wordt met collectieve inkoopcontracten is in de basis positief. Echter, ook hier geldt dat extra aandacht nodig is ten aanzien van de condities (kunnen per aansluiting verschillen). Een goede prijsstrategie sluit aan bij uw duurzaamheidsdoelstellingen en houdt rekening met de grillen van de energiemarkt.

Ook als de inkoop is uitbesteed blijkt nog steeds de nodige winst te behalen in afspraken met (on) afhankelijke intermediairs en het meeliften op collectieven waarbij u geen enkele invloed heeft op de totstandkoming van de leveringstarieven. Hier liggen kansen om de energiekosten te verlagen voor de huurders.

Ten aanzien van leegstandsmutaties in de woningportefeuille bestaan de nodige risico's. Bij het tijdelijk overnemen van de aansluiting ontbreekt vaak een goed ingericht proces om deze tijdig naar de nieuwe huurder over te zetten. De corporatie betaalt dan onterecht voor de aansluiting van de huurder. Er zijn voorbeelden dat woningen 1000 dagen in de leegstandportal stonden terwijl deze al die tijd bewoond waren.

### **DISCLAIMER**

*Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.*

### 3. Advies

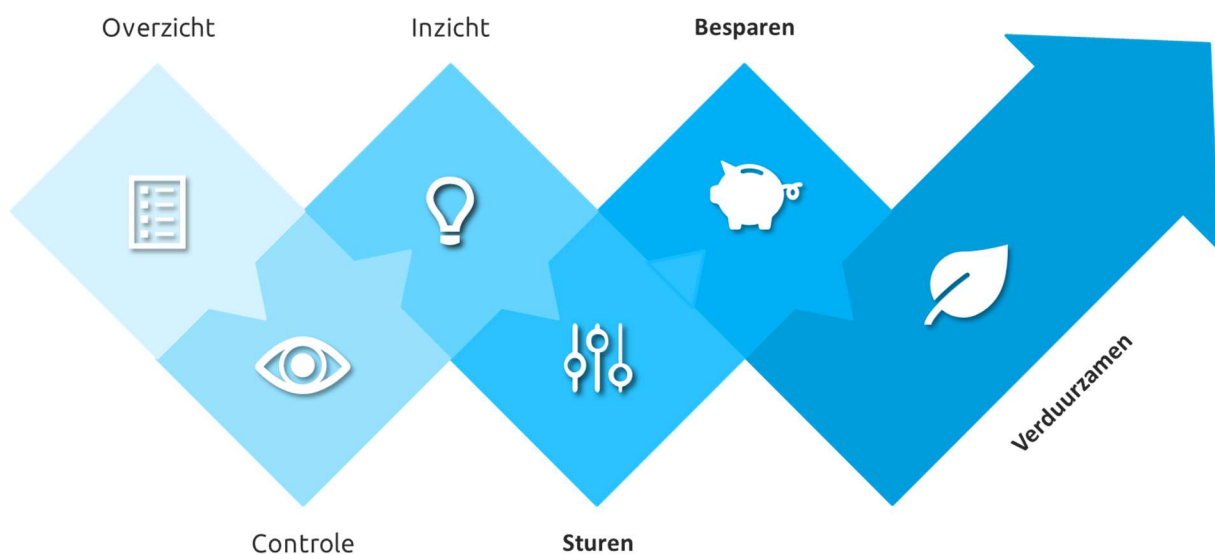
Uit de resultaten komt naar voren dat er in veel gevallen een goede basis is, maar zeker ruimte voor verdere optimalisatie. Er zijn vier belangrijke aandachtspunten:

1. Krijg inzicht in uw verbruik;
2. Wees alert op uw energie inkoop;
3. Bewaak het facturatieproces;
4. Let op uw leegstandportal (aansluiting bij mutaties).

Alle vier de bovenstaande stappen kunnen flinke besparingen opleveren.

Wij hebben het proces om Grip op Energie te krijgen hieronder weergegeven. Dit kan u op weg helpen bij het vormgeven en het inrichten van het proces binnen uw organisatie.

Mocht u vragen hebben, of behoefte aan meer informatie, laat het ons dan weten.



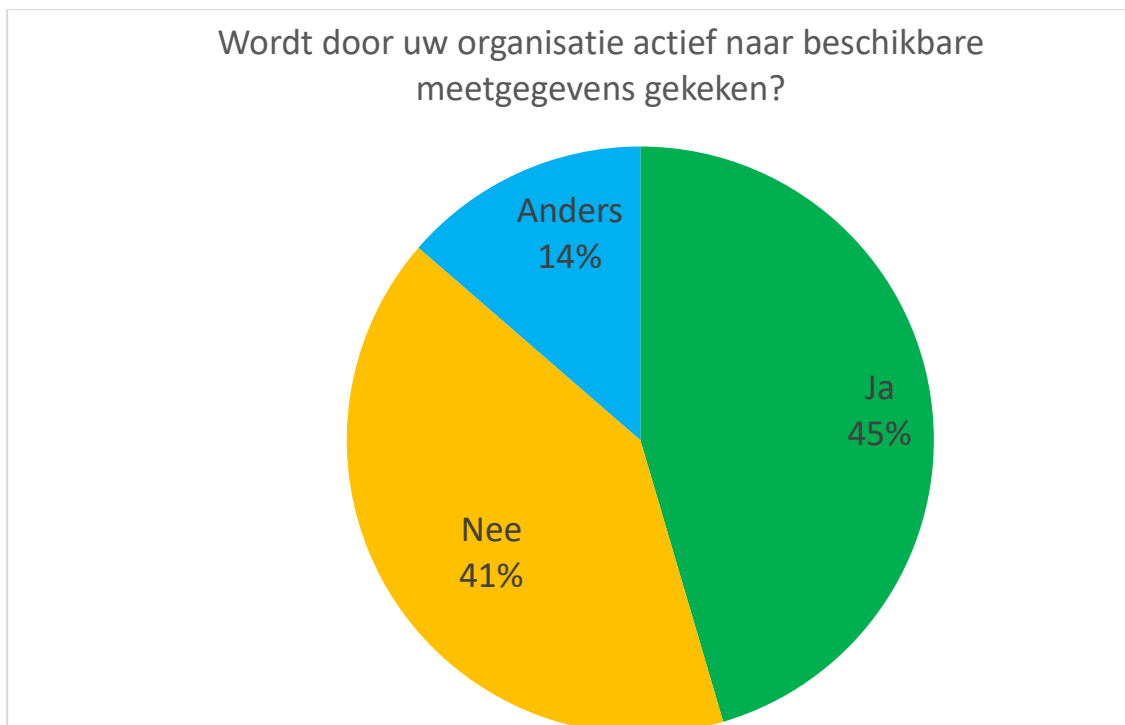
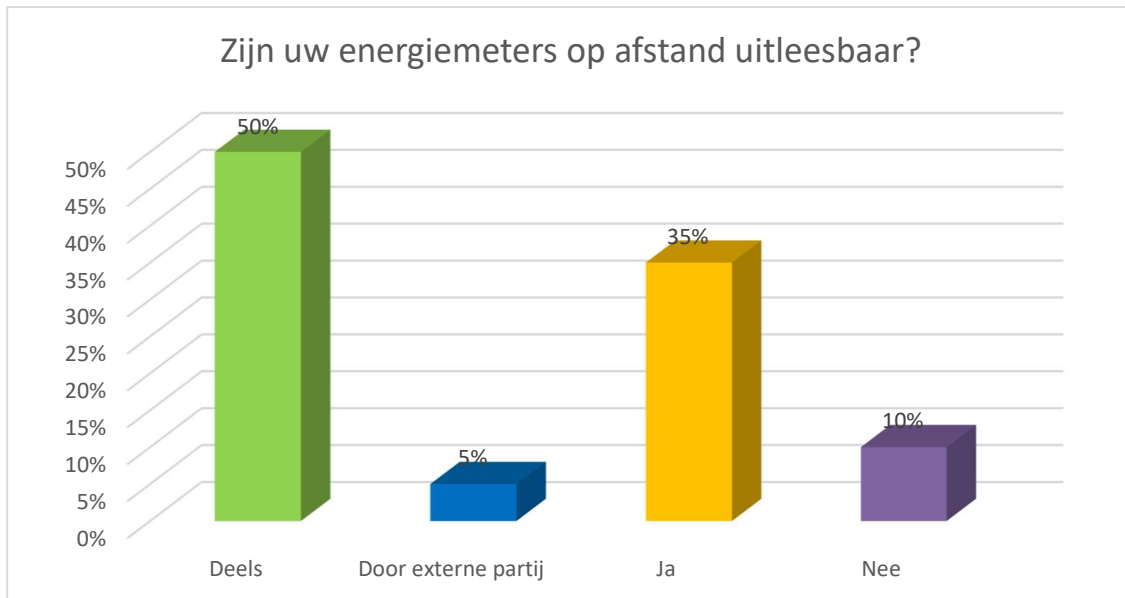
**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

#### 4. Bijlage 1 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zijn alle vragen en antwoorden van de enquête opgenomen. Deze resultaten hebben de basis gevormd voor onze rapportage.

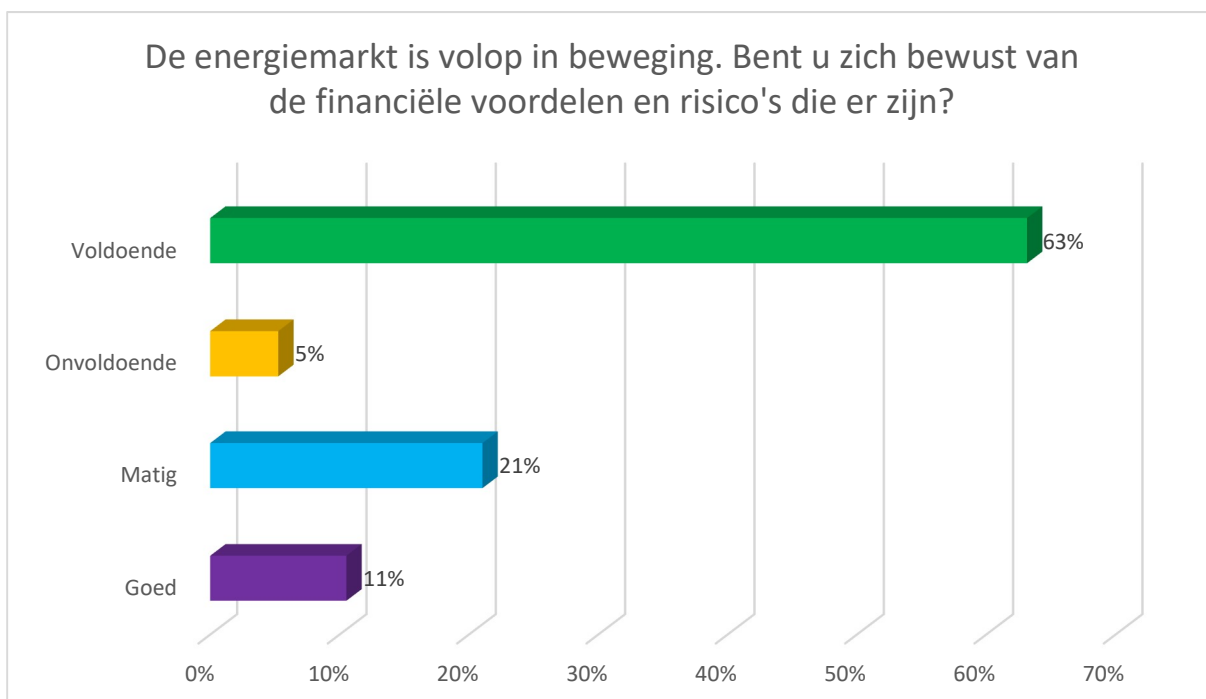
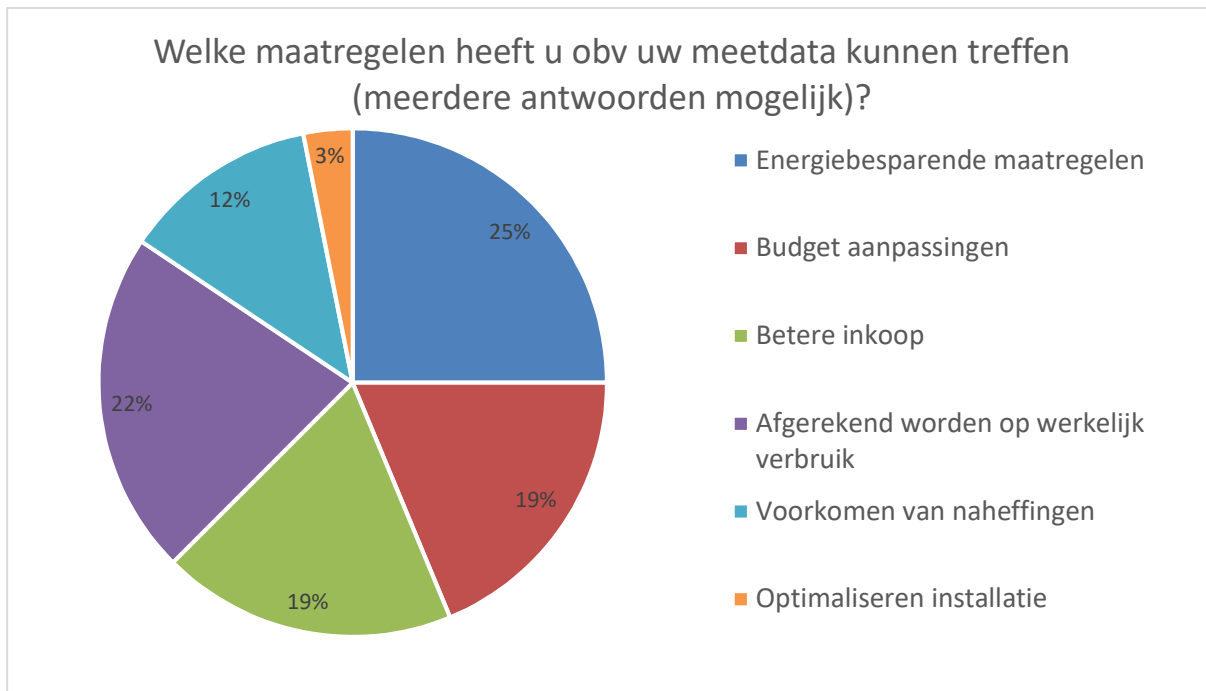
##### a. Algemeen



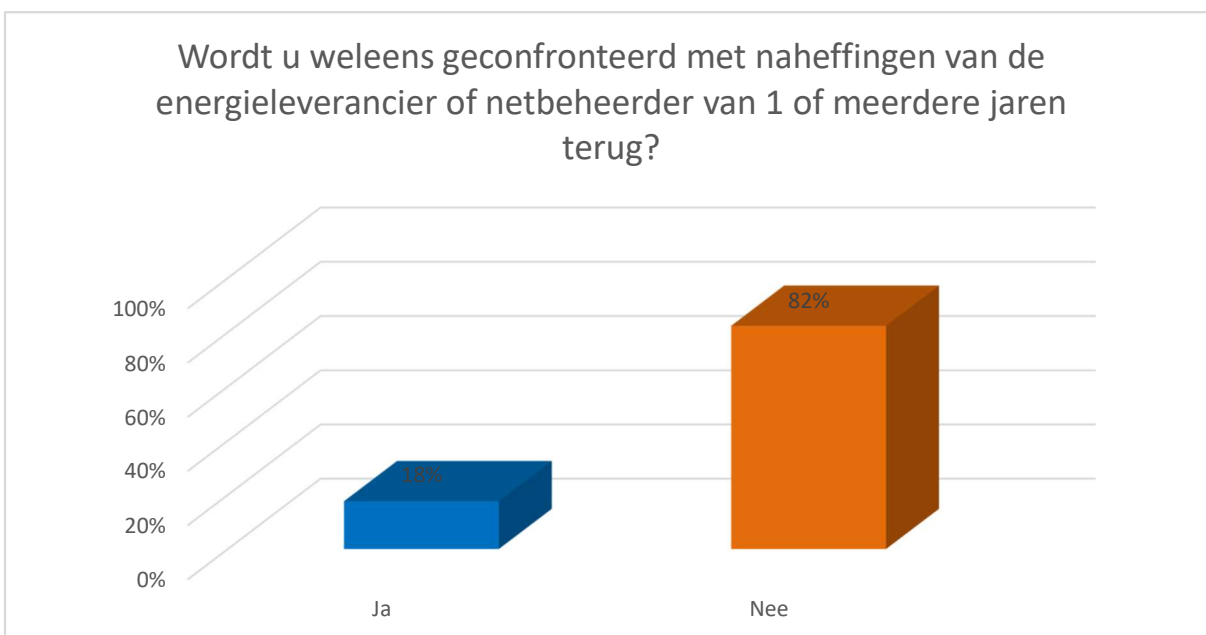
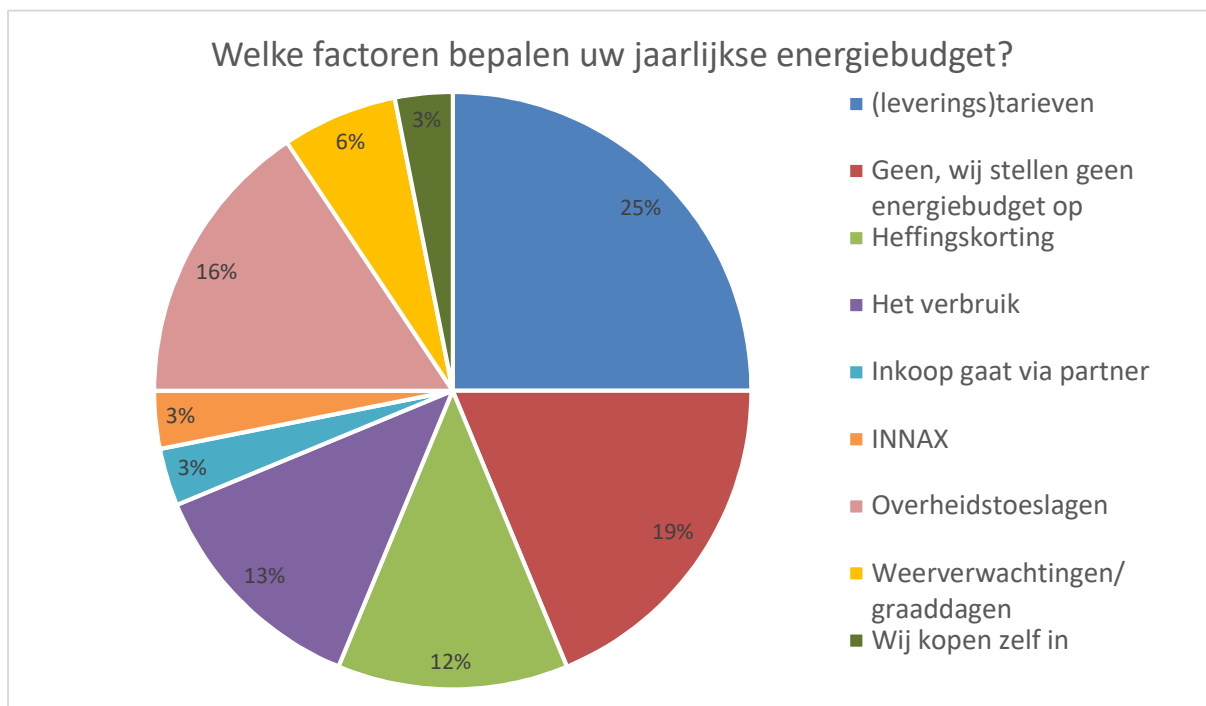
**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.





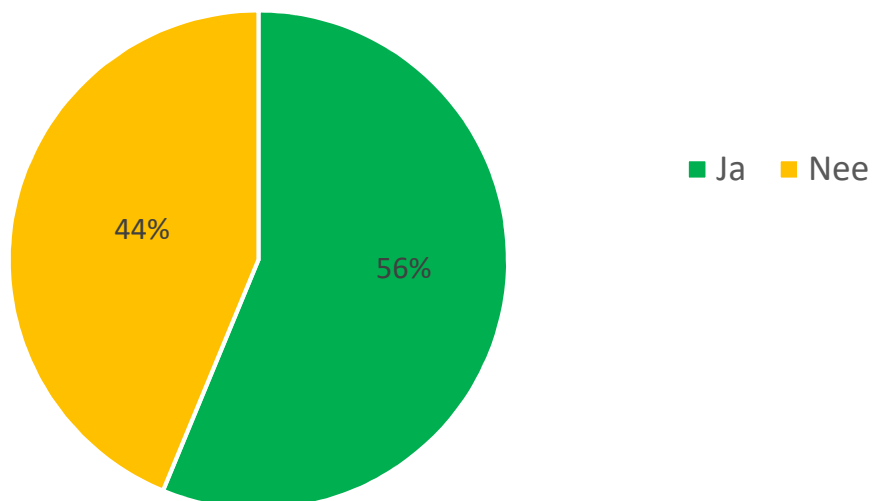
b. Financieel



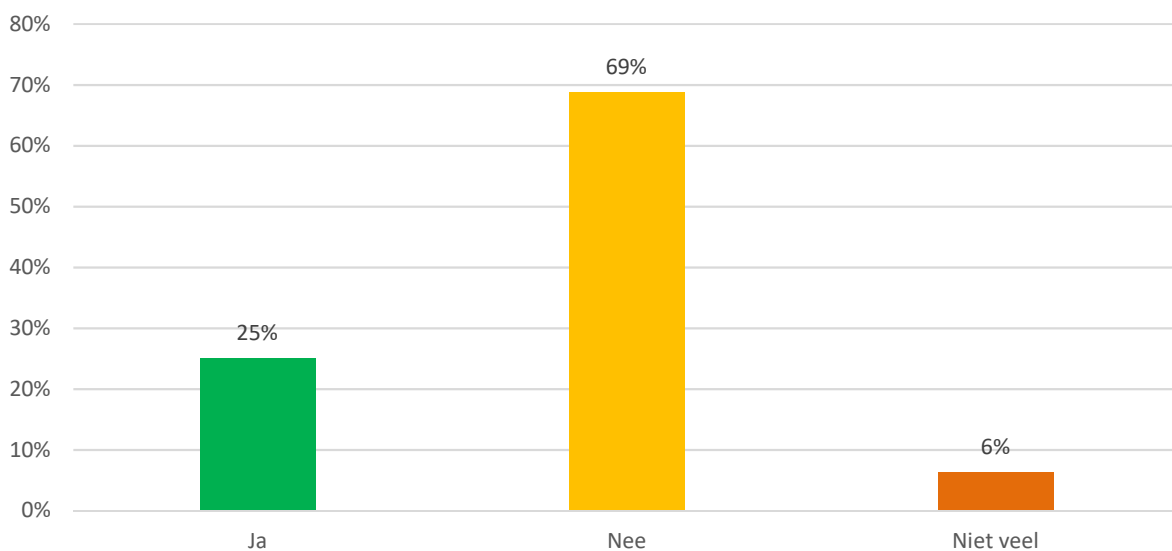
**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

Er zijn verschillende manieren om jaarlijks een teruggave van de energiebelasting te ontvangen, bent u hiervan op de hoogte?

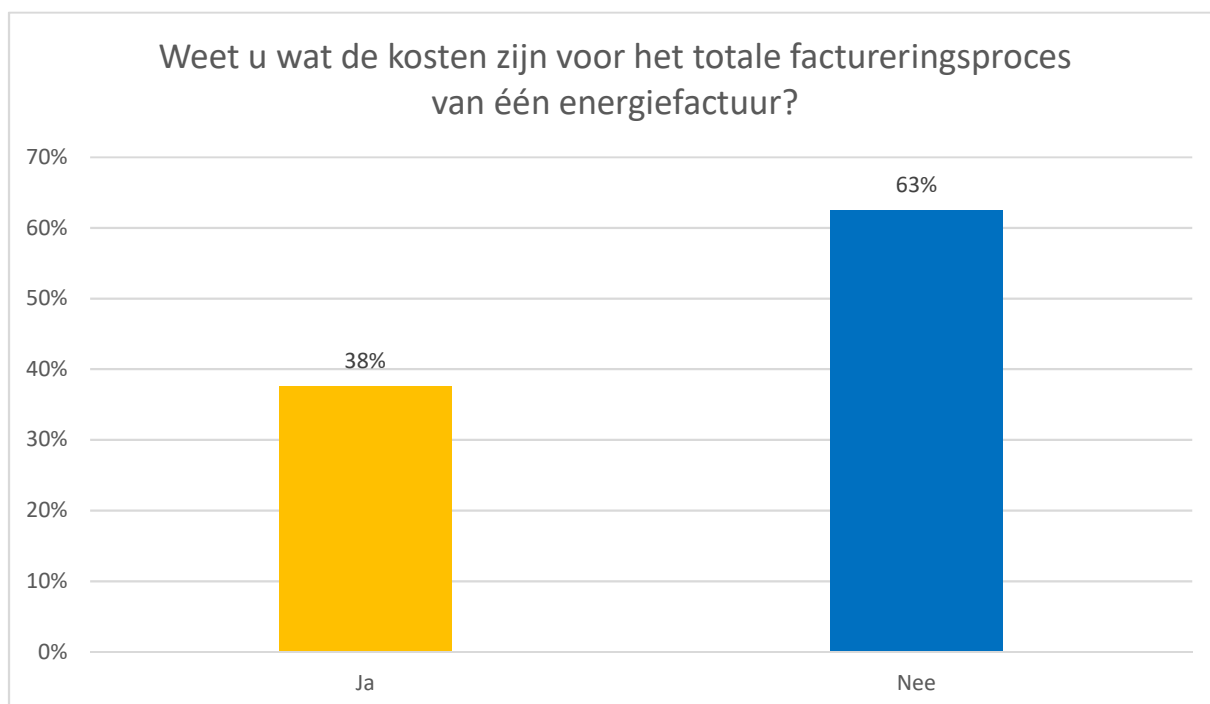


Krijgt u veel vragen van huurders over de eindafrekening/voorschotbedrag van collectieve energie in de servicekosten?



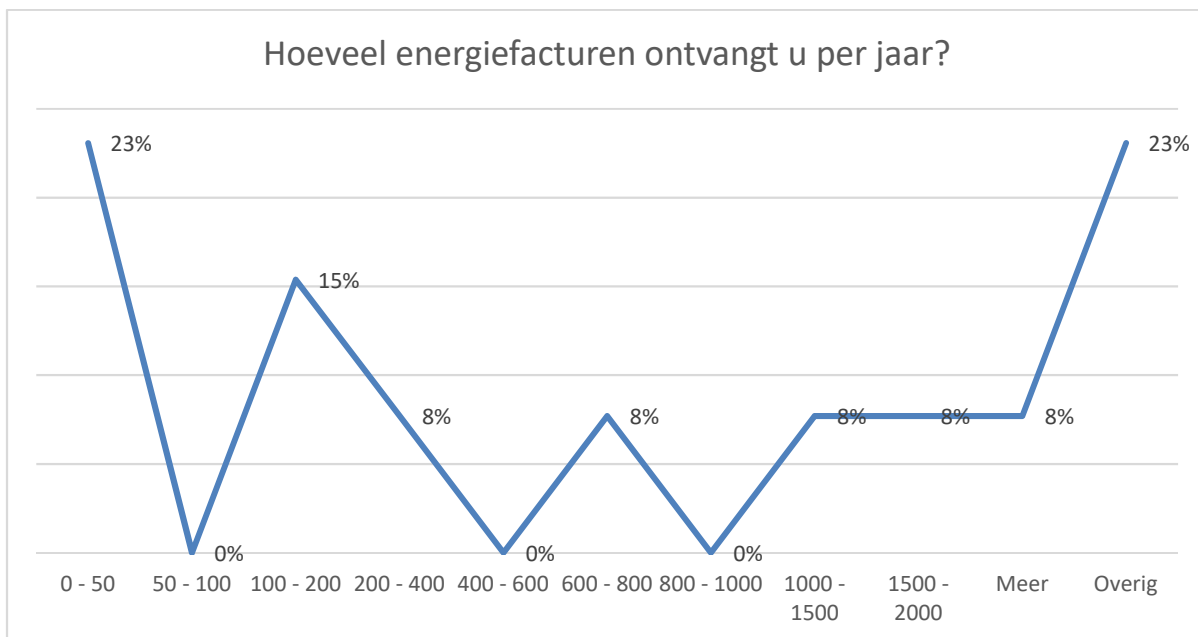
**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

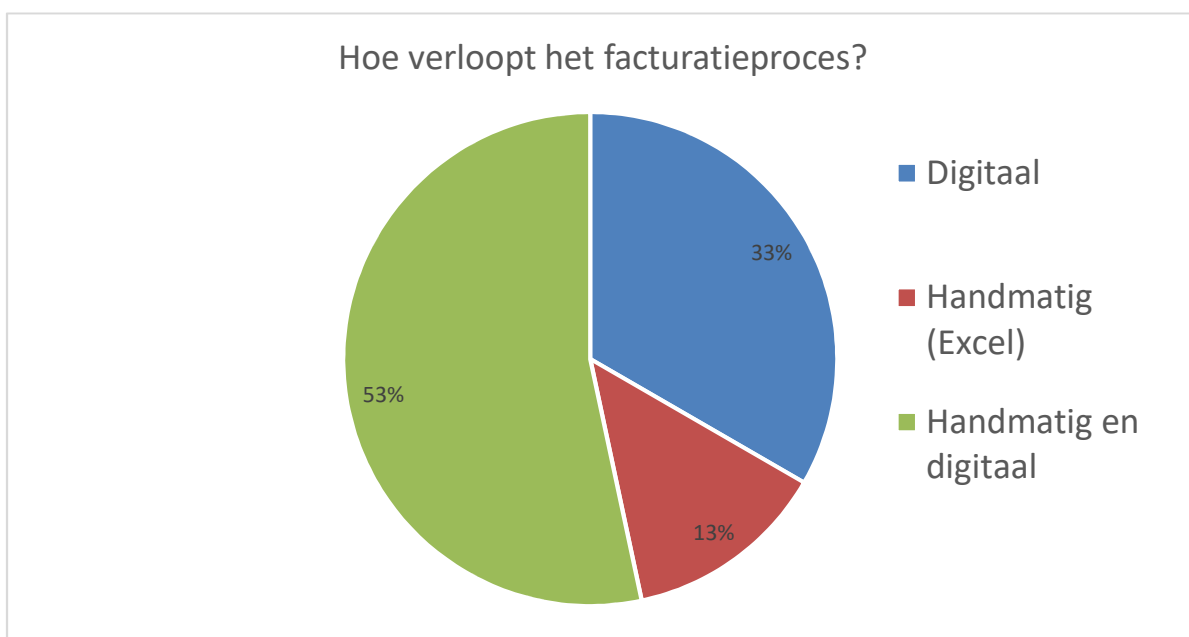


**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.

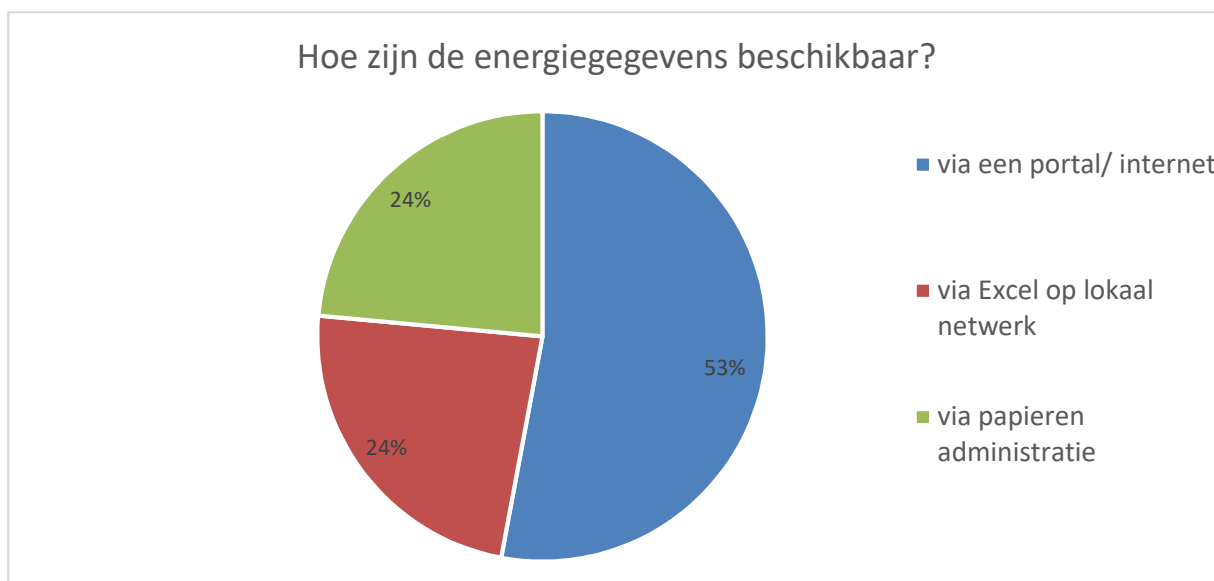
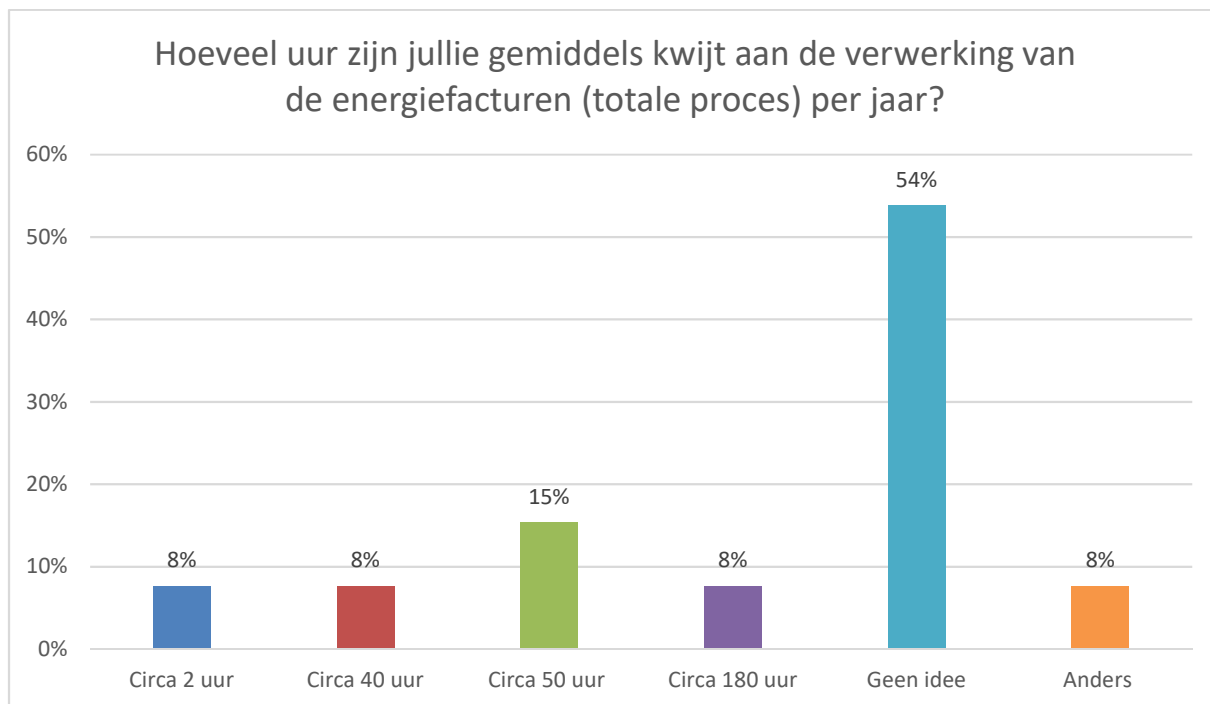


#### c. Proces



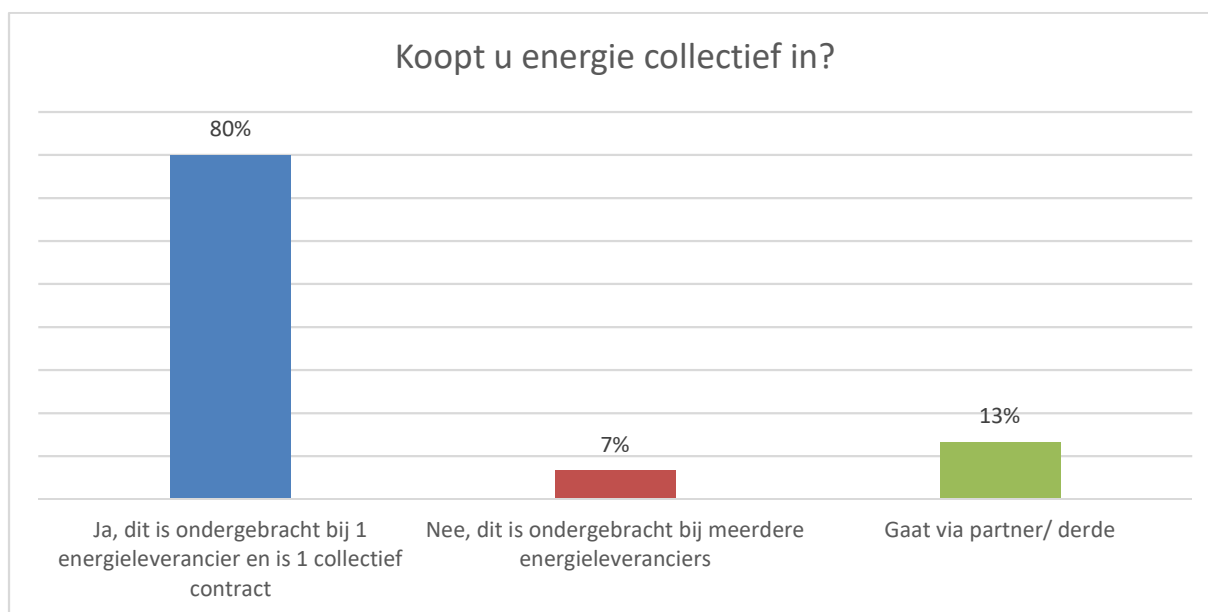
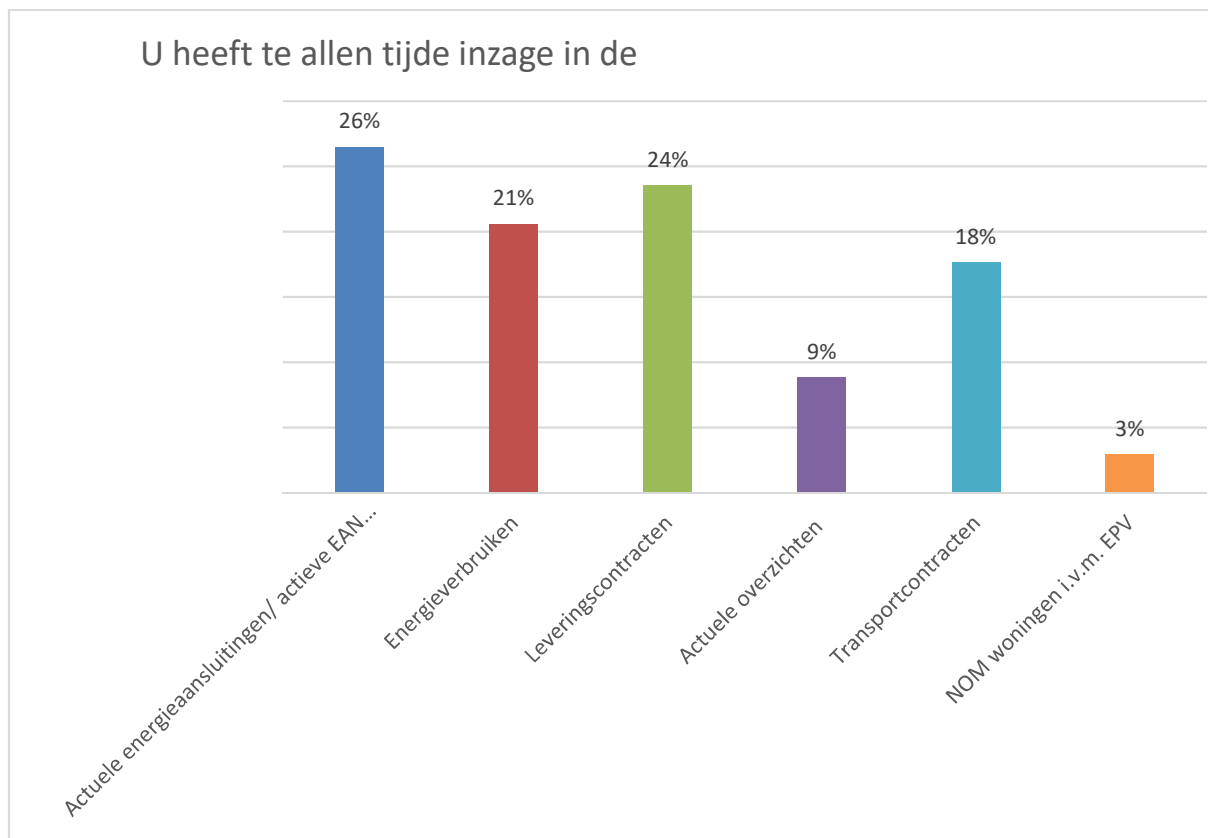
#### DISCLAIMER

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.



**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.



## Welke maatregelen heeft u genomen om onnodige kosten te beperken bij leegstaande woningen?

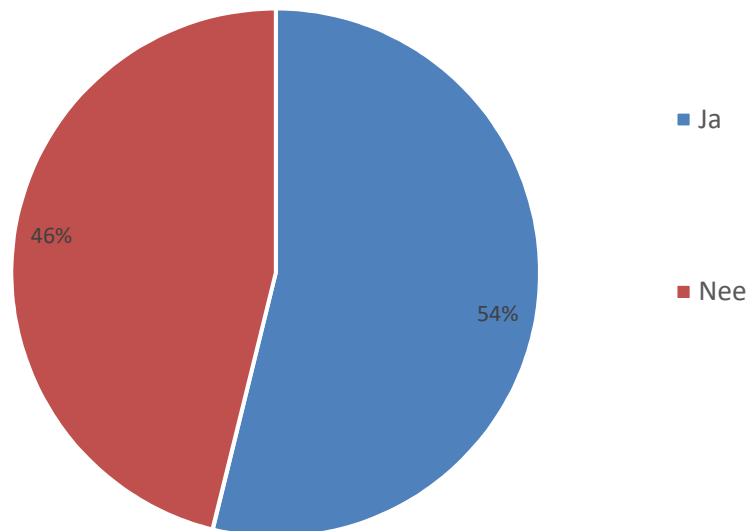
Nauwelijks leegstand

Derde partij

CV op 15 graden

Hoofdschakelaars/kranen staan dicht

Is de sturing op de energiekosten en het verbruik een onderdeel van uw duurzaamheidsbeleid?

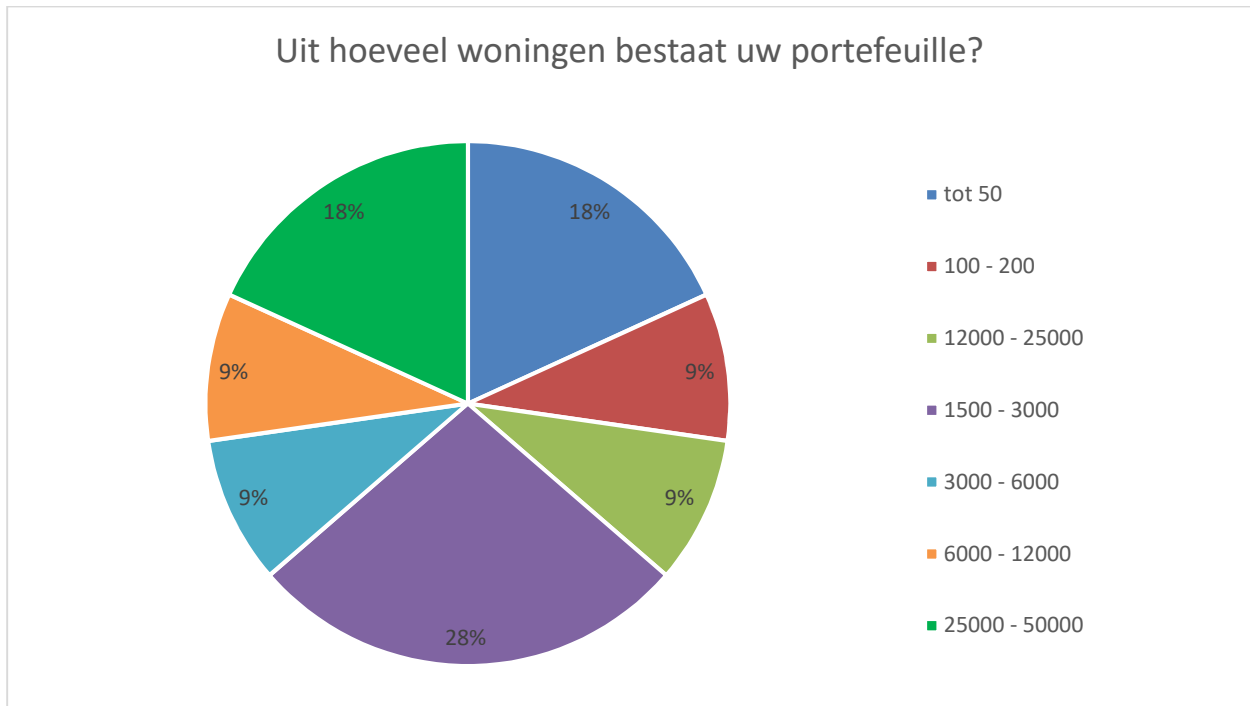


**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.



d. [Overig](#)



**DISCLAIMER**

Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.