



PILOT

Digitale huisdossiers

Rapport resultaten uitgevoerde activiteiten

Datum: juni 2025

Opdrachtgever: provincie Utrecht

Contactinformatie:

Jessica Doorn

Natuur en Milieufederatie Utrecht

j.doorn@nmu.nl

Projectleider:

Liselotte van der Burgt



PROVINCIE  UTRECHT

Management Summary

Door de stap te nemen naar het werken met een digitaal huisdossier maken energie-initiatieven een professionaliseringsslag. Het digitaal huisdossier stelt het energie-initiatief in staat een bewoner langere tijd te ondersteunen en beter en gericht te helpen met het verduurzamen van hun huis.

Drie energie-initiatieven hebben meegedaan met de pilot 'Digitale huisdossiers': BENG! in de Bilt, Mijn Groene Huis in Zeist en Stichting Duurzame Vecht in Stichtse Vecht. In overleg met hen is gekozen voor het Hoomdossier als huisdossier, in combinatie met Econobis als klantmanagement systeem om data op te kunnen volgen. De coördinatoren van de initiatieven en een aantal energiecoaches zijn opgeleid in het systeem en zijn getraind om ermee te werken.

Met de initiatieven is intensief contact geweest om de workflow van hun processen inzichtelijk te krijgen. Digitaal werken vraagt om strakke procesafspraken. Daarom zijn de interne processen bij de initiatieven gezamenlijk met de initiatieven uitgewerkt. Vervolgens zijn de energiecoaches aan de slag gegaan en hebben meerdere huisbezoeken uitgevoerd met behulp van het Hoomdossier. De deelnemende initiatieven hebben hun Hoomdossier gekoppeld met Econobis. Deze koppeling zorgt ervoor dat de belangrijkste woningkenmerken en aanbevelingen voor verduurzaming vanuit het Hoomdossier automatisch worden overgezet in Econobis.

Met de implementatie van het Hoomdossier en Econobis worden de initiatieven verantwoordelijk voor de gegevens (data) die bewoners met hen delen. Er is een voorbeeld van een privacy overeenkomst met de initiatieven gedeeld, waarmee de bewoner toestemming geeft voor het delen van de data met het initiatief. Daarnaast hebben de deelnemende initiatieven een dataverwerkingsovereenkomst met Hoomdossier/ Econobis afgesloten. Op die manier wordt aan alle eisen vanuit de AGV voldaan.

Het uitwisselen van data van initiatieven met overheden is geen vanzelfsprekendheid: Dit is iets nieuws voor initiatieven, zeker als het om (semi) geautomatiseerde data uitwisseling gaat. Energie-initiatieven willen enerzijds zorgvuldig omgaan met de gegevens die zij verzamelen, en anderzijds staan ze open voor het delen van data met (publieke) partijen, zodat er gezamenlijk een goed beeld is van de status en kansen voor woningverduurzaming in de provincie. Er is in kaart gebracht wat ervoor nodig is om datadeling in de toekomst veilig, verantwoord en doelgericht te laten plaatsvinden. In deze pilot zijn daarnaast de data van twaalf deelnemende bewoners, die hier toestemming voor hebben gegeven, via Excel gedeeld met de provincie.

Conclusie van de pilot is dat het Hoomdossier een geschikte tool is om een status opname van een woning uit te voeren. Het geeft nuttige adviezen zodat de bewoner en de coach tot een prioritering komen van de verduurzamingsmaatregelen. Het gebruik van Hoomdossier brengt voordelen met zich mee zoals een meer uniforme werkwijze en rapportage richting bewoner en energie-initiatief en de mogelijkheid om data uit te wisselen met samenwerkingspartijen zoals overheden. Een aanbeveling is om voldoende begeleiding beschikbaar te stellen zodat initiatieven de stap naar digitalisering kunnen maken om verder te professionaliseren.

Inleiding

In de provincie Utrecht zijn meer dan 75 lokale energie-initiatieven actief die een bijdrage leveren aan de energietransitie. Ongeveer 30 van deze initiatieven (bijna in iedere gemeente) hebben energie-coaches of -ambassadeurs¹ die huiseigenaren bezoeken voor een (advies)gesprek. Steeds meer ontstaat de behoefte vanuit energie-initiatieven om het gesprek digitaal vast te leggen. Voor deze digitaliseringsslag is een digitaal huisdossier nodig.

Een digitaal huisdossier is een online tool, waarmee energiecoaches aan de voorkant makkelijker informatie ophalen, tijdens het gesprek laagdrempelig hun adviezen bewaren, en efficiënt een rapport (dossier) beschikbaar stellen aan de bewoner. De bewoner krijgt laagdrempelig inzicht in genomen en te nemen maatregelen, en kan zelf aangeven welke maatregelen hij/zij graag wil nemen, en welke maatregelen voor later zijn. Zo ontstaat er een efficiënte manier om initiatieven en bewoners inzicht te geven. Ook kan een bewoner met de opgehaalde data langere tijd ondersteund worden en beter en gericht geholpen worden. Daarnaast kan data inzichtelijk worden op geaggregeerd niveau om te kunnen monitoren en rapporteren.

Tot nu toe maken de Utrechtse energie-initiatieven vrijwel geen gebruik van digitale huisdossiers. Energiecoaches leggen hun bevindingen en adviezen vaak vast in PDF-bestanden. Die bestanden zijn niet doorzoekbaar, waardoor het niet mogelijk is om data te analyseren of uit te wisselen. Door de stap te nemen naar het werken met een digitaal huisdossier maken de energie-initiatieven een professionaliseringsslag. Het digitaal huisdossier stelt het energie-initiatief in staat een bewoner langere tijd te ondersteunen en beter en gericht te helpen.

Gemeenten hebben in het Klimaatakkoord de regierol gekregen in de energietransitie in de gebouwde omgeving. Energie-initiatieven zijn belangrijke samenwerkingspartners om onder andere inwoners te helpen hun woningen te verduurzamen. Samenwerking met de gemeente is daarbij essentieel. Met de pilot is verkend welk digitaal huisdossier aansluit bij de behoefte van energie-initiatieven om samenwerking met de gemeente te versterken.

Het Energie Diensten Centrum, een samenwerking van 25 Utrechtse gemeenten, werkt aan een dataplatform. Ook bij gemeenten heerst de behoefte voor digitalisering om hun dienstverlening te verbeteren. Het dataplatform is er voor gemeenten om woningkenmerken te monitoren in de verduurzamingsopgave. Er wordt gekeken op welke wijze Utrechtse energie-initiatieven ook gebruik kunnen maken van het dataplatform. Het streven is om data-uitwisseling te realiseren tussen gemeenten en energie-initiatieven, gefaciliteerd door het dataplatform van de provincie. Op deze wijze wordt de samenwerking tussen energie-initiatieven en gemeenten bevorderd.

Deze pilot verkent de verschillende huisdossiers en de implementatie van het huisdossier bij de deelnemende energie-initiatieven. Daarnaast verkent deze pilot hoe de samenwerking tussen energie-initiatieven en gemeenten versterkt kan worden met behulp van datadeling.

¹ In dit rapport wordt voor de leesbaarheid gebruik gemaakt van het begrip energiecoach. Hiermee wordt ook energie ambassadeur bedoeld.

INHOUDSOPGAVE

Dit verslag geeft een overzicht van de pilot en de uitgevoerde activiteiten, wat het heeft opgeleverd en het vervolgadvis. In de bijlagen is aanvullende of verdiepende informatie te vinden. Het volledige rapport plus de bijlagen wordt beschikbaar gemaakt op www.nmu.nl.

1. DOEL EN RESULTATEN PILOT DIGITALE HUISDOSSIERS.....	4
2. INVOEREN VAN HET DIGITALE HUISDOSSIER.....	6
3. DATA UITWISSELING TUSSEN INITIATIEF EN OVERHEDEN VERSTERKEN	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	16

1. Doel en resultaten pilot digitale huisdossiers

HOOFDDOEL

Energie-initiatieven gebruik laten maken van een digitaal huisdossier en daarmee data-uitwisseling versterken tussen energie-initiatieven, gemeenten en de provincie Utrecht.

Subdoelen

1. Bijdragen aan de ontwikkeling en digitalisering van de Utrechtse lokale energie-initiatieven;
2. Het in kaart brengen van wensen en behoeften van initiatieven ten aanzien van een digitaal huisdossier voor initiatieven;
3. Inzicht in benodigde afspraken tussen provincie Utrecht, energie-initiatieven en aanbieder huisdossier voor data-uitwisseling met het dataplatform van de provincie Utrecht;
4. Vergemakkelijken/bevorderen van data-uitwisseling tussen initiatieven en lokale overheden, waardoor zij beter met elkaar kunnen samenwerken.

BEOOGDE RESULTATEN

- Woningkenmerken van de ingevulde digitale huisdossiers worden via het dataplatform uitgewisseld tussen initiatieven, gemeenten en de provincie Utrecht;
- Drie initiatieven nemen deel aan de pilot;
- Er is advies gegeven over hoe gegevensuitwisseling tussen de provincie Utrecht en energie-initiatieven na de pilot duurzaam kan worden geborgd.

BEHAALDE RESULTATEN

- Drie initiatieven hebben deelgenomen aan de pilot;
 - Twaalf energiecoaches hebben met het Hoomdossier gewerkt.
 - Zeventien bewoners hebben de tool gebruikt in combinatie met een energiecoachgesprek.
- Twee initiatieven hebben een digitaal huisdossier (Hoomdossier) in gebruik genomen. Het derde initiatief werkte hier al mee;
- Huiseigenaren hebben via het Hoomdossier data gedeeld met initiatieven;
- Alle deelnemende initiatieven hebben een koppeling gemaakt tussen het Hoomdossier en Econobis (CRM-systeem²):
 - Zo is geregistreerd welke bewoner aan welke coach is gekoppeld.
 - Hierdoor zijn de data vanuit Econobis voor opvolging beschikbaar.
- Op basis van aanvullende afspraken worden begin juli '25 ook data gedeeld tussen twee initiatieven en de provincie Utrecht.

2 Een CRM-systeem (Customer Relationship Management) is een softwareprogramma dat bedrijven gebruiken om hun klantrelaties te beheren, te verbeteren en te optimaliseren. Een CRM-systeem verzamelt en slaat alle klantgerelateerde informatie op één centrale locatie op. Denk aan contactgegevens, interactie gegevens, notities etc.

- Er is geen koppeling tot stand gebracht tussen Econobis en de provincie Utrecht.
- Er zijn aanbevelingen opgesteld over hoe de gegevensuitwisseling tussen de provincie Utrecht en energie-initiatieven na de pilot duurzaam kan worden geborgd.

Beoogde en behaalde sub-resultaten

- Er is verkend welke huisdossiers er zijn en gezamenlijk met de energie-initiatieven en provincie Utrecht is één huisdossier geselecteerd;
- Er is input gegeven op welke punten het huisdossier kan door ontwikkelen;
- Er is bekend welke afspraken nodig zijn tussen provincie Utrecht, energie-initiatieven en aanbieder om data onderling te delen;
- Er is een advies opgesteld over wat nodig is om digitale huisdossiers bij energie-initiatieven te implementeren en te waarborgen.

Looptijd pilot

De pilot is uitgevoerd in de periode september 2024 tot mei 2025

2. Invoeren van het digitale huisdossier

GELEERDE LESSEN EN ERVARINGEN OMTRENT DIGITALE HUISDOSSIERS

Dit hoofdstuk draagt bij aan subdoel 1 en 2: Bijdragen aan de ontwikkeling en digitalisering van de Utrechtse lokale energie-initiatieven; Het in kaart brengen van wensen en behoeften van initiatieven ten aanzien van een digitaal huisdossier voor initiatieven;

Bij de start van deze pilot is er een wervingsronde geweest om op te halen welke energie-initiatieven interesse hebben om mee te doen met de pilot. Energie-initiatieven die mee hebben gedaan aan de pilot zijn:

- Mijn Groene Huis Zeist
- BENG! de Bilt
- Stichting Duurzame Vecht

Er zijn randvoorwaarden opgesteld voor een digitaal huisdossier en er is een inventarisatie van de beschikbare digitale huisdossiers gemaakt. Na analyse van deze informatie is er gekozen voor het Hoomdossier. Om de opvolging van de data mogelijk te maken³, hebben de initiatieven ook Econobis aangeschaft en gekoppeld met het Hoomdossier.

Tijdens de pilot zijn energiecoaches van bovenstaande initiatieven getraind in werken met het Hoomdossier en de coördinatoren zijn getraind in Hoomdossier en Econobis. De workflow voor het werken met de systemen is gezamenlijk opgesteld, en de verschillende rollen zijn geïdentificeerd en betrokken bij de nieuwe werkwijze. Er is een koppeling tot stand gebracht tussen het Hoomdossier en Econobis, waarmee opvolging in de toekomst mogelijk is. Er is een privacy-verklaring met de initiatieven gedeeld waarmee de bewoner toestemming geeft voor het opslaan en gebruiken van de ingevulde data door het initiatief. En tenslotte zijn de geleerde lessen opgehaald en samengevat.

KEUZE DIGITAAL HUISDOSSIER

NMU heeft in deze pilot een inventarisatie uitgevoerd naar de verschillende beschikbare digitale huisdossiers in de markt en heeft randvoorwaarden opgesteld waaraan het systeem moet voldoen (zie bijlage 1). Er is in kaart gebracht wat de wensen en behoeften zijn van energie-initiatieven ten aanzien van een digitaal huisdossier. Naar aanleiding van de opgehaalde randvoorwaarden is er gekozen voor het Hoomdossier. Er is tevens gekozen voor Econobis Vanwege de aanvullende functionaliteiten om de opvolging mogelijk te maken.

³ Zie bijlage 2.1. 'Bewonersreis' voor een toelichting op de opvolging van de opgehaalde data m.b.v. het Hoomdossier.

TRAINING COÖRDINATOR

In deze pilot hebben de coördinatoren van de drie deelnemende initiatieven gezamenlijk een training gevolgd voor het gebruik van het Hoomdossier en Econobis. Deze training bestond uit een twee uur durende webinar, waarin de applicatie manager van het Hoomdossier en Econobis de coördinatoren de verschillende mogelijkheden van de systemen toelichtte. Vervolgens is er een tweede meeting (online) geweest om meer toelichting te geven. Daarna is er nog telefonisch contact geweest tussen het initiatief en Econobis, om vragen te beantwoorden.

TRAINING ENERGIECOACHES

De energiecoaches zijn in een training van een dagdeel meegenomen in het werken met het Hoomdossier. Deze training was tweeledig:

- De training leerde de coaches hoe ze het Hoomdossier kunnen gebruiken: Hoe neem je de bewoner mee, zodat deze het Hoomdossier voorafgaand aan het gesprek ingevuld heeft? Welke velden moeten ingevuld worden door de coach? Hoe maak je gebruik van alle functionaliteiten en stel je een rapport met adviezen op? Hoe sla je dit op zodat de gegevens in Econobis worden gesynchroniseerd? En hoe verstuur je het rapport naar de bewoner? Hoe communiceer je met de bewoner via het Hoomdossier en hoe deel je overige documentatie (bv foto's)?
- Daarnaast werd uitgelegd hoe de coach het gesprek met behulp van het Hoomdossier gedegen kan voorbereiden. En hoe de coaches het daadwerkelijke gesprek voeren in afstemming met de behoeften van de bewoner. Zo wordt de kans dat de bewoner na afloop actie onderneemt vergroot.

Het overgaan van werken op papier naar digitale processen vergt tijd en aandacht. Het is een veranderproces dat niet van de ene op de andere dag is uitgevoerd. Dankzij de begeleiding die vanuit de pilot is gegeven en dankzij de inzet van de initiatieven zijn de getrainde energiecoaches nu in staat om te werken met het digitale huisdossier.

PROCESSEN OP MAAT

Met de initiatieven is intensief contact geweest om hun workflow inzichtelijk te krijgen. Digitaal werken vraagt om strakke procesafspraken. Daarom zijn de interne processen bij de initiatieven gezamenlijk met de initiatieven uitgewerkt. Hiermee zijn de volgende vragen beantwoord:

- Welke rollen zijn betrokken in dit proces?
- Welke dienst(en) bieden we precies aan (Hoomdossier met huisbezoek en coachgesprek met verduurzamingsplan, en/of een of meerdere variant(en) hierop?)
- Hoe en waar melden bewoners zich aan?
- Welke gegevens moeten bewoners invullen?
- Worden bewoners lid van de coöperatie bij de aanmelding, of niet?
- Zijn er kosten verbonden aan het energiecoachgesprek?
- Welke privacyverklaring gebruiken we voor de AVG en wie stelt deze op?

BETROKKEN ROLLEN BIJ INRICHTING SYSTEMEN

Voor het inrichten en in gebruik nemen van de systemen zijn de volgende rollen binnen het initiatief betrokken geweest:

- ICT-er voor Hoomdossier/ Econobis (voor het maken van de koppeling);
- Coördinator coaches t.b.v. administratie/planning;
- Communicatiemedewerker;
- Optioneel; webbouwer/ICT-er (voor de koppeling tussen het aanmeldformulier op de website voor het aanvragen van een coachgesprek en Econobis).

Daarnaast heeft de applicatiemanager van Hoom/Econobis de systemen voor de initiatieven geactiveerd en de emailadressen van de initiatieven gekoppeld.

KOPPELING HOOMDOSSIER EN ECONOBIS

Tijdens de pilot hebben de deelnemende initiatieven hun digitale huisdossier gekoppeld met het klantmanagementsysteem, Econobis. Deze koppeling zorgt ervoor dat de belangrijkste woningkenmerken en aanbevelingen voor verduurzaming vanuit het Hoomdossier automatisch worden overgezet in Econobis.

PRIVACY DOCUMENTEN BIJ GEBRUIK HOOMDOSSIER/ECONOBIS

Met de implementatie van het Hoomdossier en Econobis worden de initiatieven verantwoordelijk voor de gegevens (data) die bewoners met hen delen. Het gaat hierbij om woningkenmerken⁴ zoals oppervlakte van de woning, spouwmuurisolatie of dubbelglas. Ook delen ze informatie over het aantal bewoners van de woning, hoeveel gas en elektra er op jaarbasis wordt verbruikt en welke kamertemperatuur gewenst is. Dit betekent o.a. dat de initiatieven verantwoordelijk zijn welke persoonsgegevens worden gevraagd, met welk doel dit gebeurt en de manier waarop dit gebeurt. De toestemming van de bewoner om akkoord te gaan met de hiervoor opgestelde privacy overeenkomst wordt vastgelegd. De privacy overeenkomst die energie coöperatie Deltawind heeft opgesteld is als voorbeeld met de initiatieven in deze pilot gedeeld.

Daarnaast hebben de deelnemende initiatieven een dataverwerkingsovereenkomst met Hoomdossier/ Econobis afgesloten. Dit betekent dat Hoomdossier/ Econobis de data in opdracht van het initiatief gebruikt, en deze data niet inzet voor eigen doeleinden. Hiermee blijven de initiatieven verantwoordelijk voor de data.

⁴ Zie hoofdstuk 3, Woningkenmerken en persoonsgegevens

BEWAARTERMIJN VAN DATA HOOMDOSSIER EN ECONOBIS

Initiatieven dragen zelf verantwoordelijkheid voor de bewaartermijn van bewonersgegevens uit het Hoomdossier en andere data, conform geldende privacy richtlijnen. Hoomdossier/Econobis werkt op dit moment aan een voorstel voor initiatieven over het door de initiatieven in te richten bewaarbeleid. Hierin wordt vastgesteld hoe lang data worden bewaard, wanneer data worden verwijderd en hoe dit wordt geborgd.

ERVARINGEN, GELEERDE LESSEN EN VERBETERPUNTEN:

De volgende feedback is opgehaald bij de deelnemers aan de pilot:

Feedback van de coaches:

Zes energicoaches (twee van ieder initiatief) hebben feedback gegeven, en zien meerwaarde in het gebruik van het Hoomdossier. Met name de volgende punten worden gewaardeerd:

- het helpt de coach bij de voorbereiding van de gesprekken;
- de administratieve functie voor de coachgesprekken en de structuur van de te bespreken onderwerpen;
- het bewaren van de contacthistorie met de bewoner;
- het opstellen van het verslag voor de bewoner;
- het opstellen van tips voor te nemen maatregelen voor woningverbetering.

Belangrijk verbeterpunt van Hoomdossier is de rekenkern, deze geeft inzicht in de kosten van de te nemen maatregel(en) en laat zien wat de besparing en terugverdientijd is. Deze is niet meer actueel. De samenwerking met Smart Twin⁵, zal deze functie aanpakken. De rekenmodules van Smart Twin zullen komend najaar aan Hoomdossier worden gekoppeld, waardoor de advisering van Hoomdossier nog accurater en professioneler zal worden.

Er is geen uitgebreid onderzoek gedaan naar de ervaringen van bewoners met het werken met een Hoomdossier. De indruk van de coaches is dat woningeigenaren het gebruik op prijs stelden, en dat het ze helpt met het verkrijgen van inzicht in de te nemen verduurzamingsstappen.

Feedback van de coördinatoren:

De eenmalig te maken koppeling tussen Hoomdossier en Econobis werd als (te) complex ervaren door de initiatieven. Dit is besproken in de evaluatie met Hoomdossier/Econobis, en in de toekomst zal Econobis dit voortaan zelf uitvoeren, en niet meer bij het initiatief neerleggen. Het (leren) werken met Hoomdossier is redelijk intuïtief. Econobis vraagt een grotere tijdsinvestering om onder de knie te krijgen, en de initiatieven hebben hier begeleiding voor nodig. Naast de koppeling met het Hoomdossier is het werken met Econobis in deze pilot buiten beschouwing gelaten. De initiatieven geven aan dat ze voor de verdere inrichting en opvolging van de bewonersreis met gebruik van Econobis graag een vervolg op de pilot zien.

⁵ Met de koppeling met Smart Twin komt verrijkte open woningdata beschikbaar bij het invullen van het Hoomdossier. Dit vereenvoudigt het werk van energicoaches en zorgt ervoor dat inwoners een betrouwbaar en consistent advies ontvangen. Met deze nieuwe rekenkern op basis van NTA8800-methodiek kunnen energicoaches indicatieve energielabels opstellen.

Meenemen bewoners in gebruik Hoomdossier:

Voor de voorbereiding op het gesprek is het voor de coach van belang dat de bewoner het huisdossier eerst invult. De bewoners hebben hiervoor toelichting nodig wat het belang is van het (voorafgaand) invullen van het Hoomdossier. Als dit door de coach en/of via de mail gebeurt, dan doen bewoners dit zonder problemen, en zien ze de meerwaarde van de tool en zijn hier positief over.

De benodigde digitale vaardigheid:

Het (leren) werken met een digitaal systeem vraagt een bepaalde mate van digitale vaardigheid. Niet alle energiecoaches beheersen deze vaardigheid. De energiecoaches zijn veelal gepensioneerde mannen. Zij hebben een lokaal netwerk, beschikken over kennis en tijd, en zijn hierdoor waardevol voor de initiatieven. Wel blijkt dat een aantal oudere coaches niet of onvoldoende digitaal vaardig is om met het Hoomdossier te werken. Het vraagt extra tijd en inspanning van de initiatieven om deze vrijwilligers te ondersteunen. In enkele gevallen willen en/of kunnen coaches er niet mee overweg. Soms is er een andere werkwijze of invulling mogelijk, of beraadt het initiatief zich of ze afscheid van deze coach(es) gaan nemen. Ook (oudere) bewoners zijn soms niet digitaal vaardig genoeg om de digitale tool te gebruiken. Dit kan een energiecoach ondervangen door het Hoomdossier samen met de bewoner in te vullen. Als de bewoner geen mailadres heeft kan het verslag fysiek worden opgeleverd. Het ontbreken van digitale vaardigheden bij de bewoner hoeft dus geen belemmering voor het gebruik van het Hoomdossier te zijn.

Aanbevelingen voor verbetering Hoomdossier

De energiecoaches hebben verschillende aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het Hoomdossier. De belangrijkste punten staan in de conclusies en aanbevelingen (pagina 12 + 13). De overige opmerkingen en wensen zijn aan Hoomdossier en Econobis doorgegeven.

Een beschrijving van de bewonersreis, het Hoomdossier en uitleg over de implementatie wordt verder toegelicht in [bijlage 2](#).

3. Data uitwisseling tussen initiatief en overheden versterken

Dit hoofdstuk draagt bij aan subdoel 3 en 4: Inzicht in benodigde afspraken tussen provincie Utrecht, energie-initiatieven en aanbieder huisdossier voor data-uitwisseling met het dataplatform van de provincie Utrecht.; Vergemakkelijken/bevorderen van data-uitwisseling tussen initiatieven en lokale overheden, waardoor zij beter met elkaar kunnen samenwerken.

Het uitwisselen van data van initiatieven met overheden is geen vanzelfsprekendheid: Dit is iets nieuws voor initiatieven, zeker als het om (semi) geautomatiseerde data uitwisseling gaat. Dankzij de begeleiding vanuit de pilot hebben initiatieven hier stappen in gezet.

Om gezamenlijk in kaart te brengen welke data relevant zijn voor deze analyse, zijn tijdens de pilot twee datacanvassessies georganiseerd. Hiervoor zijn de deelnemende initiatieven en gemeenten uitgenodigd. Tijdens deze sessies zijn de essentiële datapunten geïdentificeerd die noodzakelijk zijn om een accuraat beeld te krijgen van de verduurzamingsvoortgang per woning ten behoeve van vervolgstappen in de energietransitie. (zie [bijlage 4 Woningkenmerken HOOM pilot januari 2025](#)) Deze lijst is vervolgens opgesplitst in data uit openbare bronnen en de data die aanvullend vanuit Econobis gedeeld kunnen worden (zie bijlage 5 Data uit Econobis april 2025). Daarnaast is er een bijeenkomst met de initiatieven gerealiseerd, om verder door te praten over de mogelijkheden én drempels met betrekking tot datadelen.

Tijdens deze bijeenkomsten is naar voren gekomen dat energie-initiatieven enerzijds zorgvuldig willen omgaan met de gegevens die zij verzamelen, en anderzijds openstaan voor het delen van data met andere partijen, zoals de gemeente (en de provincie). Dit vraagt om goede afspraken over de manier waarop datadeling veilig, verantwoord en doelgericht kan plaatsvinden. Dit heeft geresulteerd in de data uitwisseling van twee initiatieven (BENG en Duurzame Vecht). Zij hebben toestemming aan bewoners gevraagd en gekregen, om hun data ten behoeve van de pilot te delen. Mijn Groene Huis Zeist heeft meer tijd nodig om de processen op de juiste manier in te richten zodat data gedeeld kan worden.

WONINGKENMERKEN EN PERSOONSGEGEVENS

Een belangrijk uitgangspunt bij datadeling is het onderscheid tussen woningkenmerken en persoonsgegevens. Voor deze pilot zijn in onderstaande tabel voorbeelden weergegeven om toe te lichten welk type gegevens onder welke categorie vallen:

Tabel 1 beschrijving woningkenmerken en persoonsgegevens met voorbeelden

Woningkenmerken	Persoonsgegevens
Type woning	Naam
Bouwjaar	Adres
Ligging (oriëntatie van de woning)	Woonplaats
Energielabel	Telefoonnummer
Genomen verduurzamingsmaatregel (zonnepanelen, vloer- dak- en muurisolatie)	E-mail adres
Woonoppervlak	-

Gegevens over een woning, zoals het type, de grootte, het bouwjaar, de ligging en andere fysieke kenmerken, worden niet als persoonsgegevens beschouwd zolang ze niet te herleiden zijn tot een specifiek persoon of huishouden. Woningkenmerken worden in algemene zin gezien als openbare data⁶.

Zodra deze gegevens echter gekoppeld worden aan een adres of aan andere identificerende informatie, vallen ze onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en worden ze aangemerkt als persoonsgegevens.

Als woningkenmerken alleen worden gekoppeld aan een 'postcode 6' (= vier cijfers en 2 letters), dan worden geen persoonsgegevens gedeeld. Dit betekent dat woningkenmerken op dit niveau niet onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vallen.

VISIE VAN ENERGIE-INITIATIEVEN OP DATADELING

Uit gesprekken tijdens de pilot blijkt dat energie-initiatieven openstaan voor het delen van data, mits er duidelijke afspraken zijn over het doel van het gebruik, wie toegang heeft, en hoe zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. Transparantie, wederkerigheid en het beschermen van privacy zijn voor hen belangrijke randvoorwaarden. Zolang daaraan voldaan wordt, zien zij de meerwaarde van het delen van data met partijen zoals gemeenten en provincies. Initiatieven staan (deels) open om ook data op adresniveau te delen. Hiervoor is het van belang dat de bewoner toestemming geeft, dat het delen geen nadelige gevolgen voor de bewoner heeft en dat data niet zonder toestemming worden gedeeld met derden/commerciële partijen. Ook verwachten de initiatieven dat ook andere partijen hun data op hetzelfde niveau delen (bv voor NIP acties of WUJW), zodat deze data ook inzichtelijk worden voor de initiatieven.

⁶ Uit een uitspraak van de raad van State: Woningkenmerken die ten grondslag liggen aan de WOZ waarde zijn geen persoonsgegevens. Dat betekent dus niet dat alle woningkenmerken daarmee niet als persoonsgegeven kunnen worden aangemerkt.

ORGANISEREN VAN DATADELEN

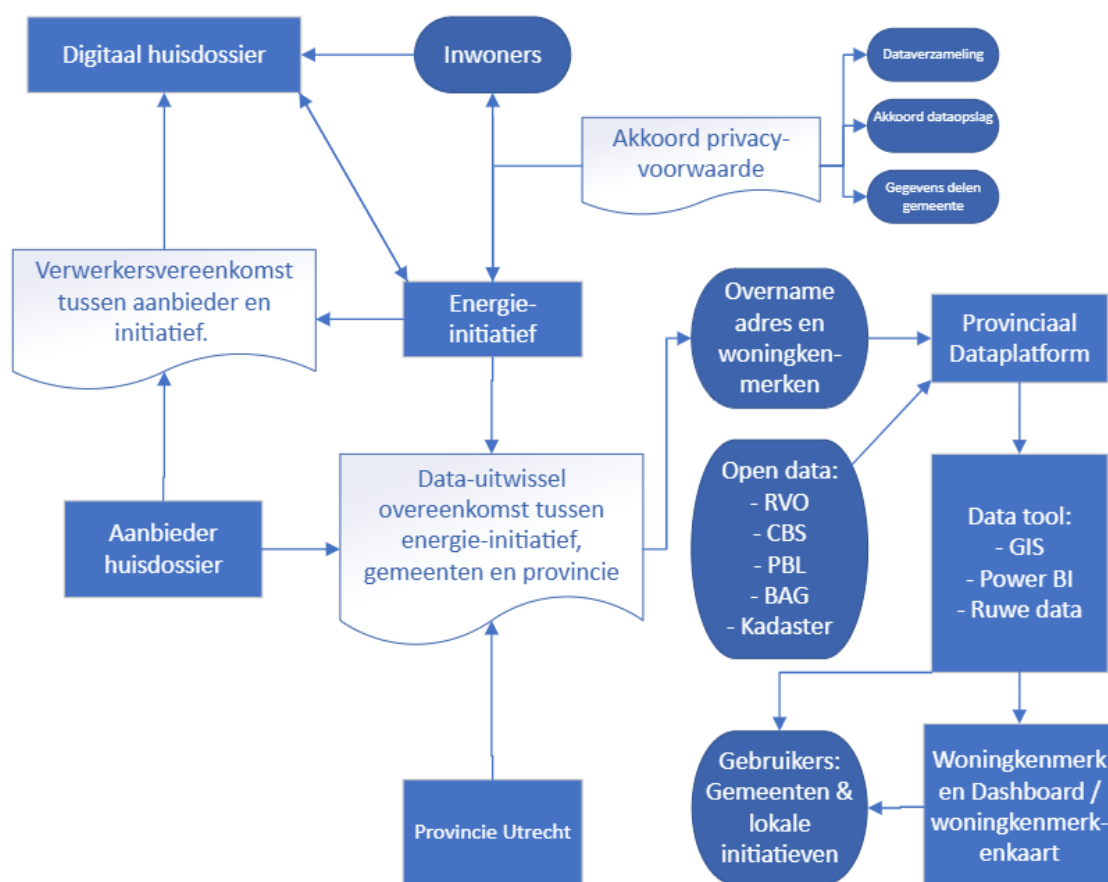
Om datadeling verantwoord en werkbaar te organiseren, is het belangrijk om de afspraken goed vast te leggen. Tijdens de pilot is zoals gezegd gebruik gemaakt van Hoomdossier, een digitaal huisdossier waarin energiecoaches samen met bewoners gegevens vastleggen over de woning en mogelijke verduurzamingsmaatregelen. Deze gegevens bestaan vrijwel alleen uit woningkenmerken, maar bevatten ook persoonsgegevens, in de vorm van het adres. Daarom is het belangrijk dat duidelijk te hebben over hoe datadeling kan worden georganiseerd binnen de kaders van de AVG.

Voor het delen van deze gegevens zijn verschillende soorten afspraken en documenten mogelijk, zoals:

- Een datadelingsovereenkomst;
- Een samenwerkingsprotocol;
- Een convenant over woningkenmerken;
- Een bredere samenwerkingsovereenkomst.

Deze documenten bieden houvast om verantwoordelijkheden, doelen en verwachtingen vast te leggen, en om zorgvuldig met privacy en eigenaarschap om te gaan.

In onderstaand stroomschema is te zien hoe data gedeeld kunnen worden, en welke overeenkomsten er waarvoor gesloten moeten worden:



Als na afloop van deze pilot wordt besloten om de koppeling tussen de data uit het Hoomdossier, en het dataplatform van de Provincie Utrecht verder voort te zetten, dan is het advies om de volgende stappen hiervoor te nemen:

Opzetten samenwerkingsprotocol/ Data-convenant-overeenkomst / convenant tussen energie-initiatief en gemeente

- a. Specificeer of het geanonimiseerde of persoonsdata betreft en welke woningkenmerken
2. Verwerkersovereenkomst tussen energie-initiatief en gemeenten én:
 - a. CRM-/huisdossierleverancier
 - b. Provincie
3. Privacyverklaring en toestemmingsformulier voor inwoners
 - a. Doel van gegevensverklaring
 - b. Welke gegevens worden verzameld
 - c. Wie ontvangt de verzamelde gegevens
 - d. Rechten van betrokkenen
 - e. Beveiliging van gegevens
 - f. Bewaartermijn
 - g. Vrijwilligheid en gevolgen van geen toestemming
4. Duidelijke interne rolbeschrijving voor coaches

Hoewel tijdens de pilot geen formele overeenkomst is opgesteld, zijn er wel waardevolle inzichten verzameld over de inhoud van toekomstige afspraken. Energie-initiatieven vinden het belangrijk dat hierin in elk geval de volgende elementen worden opgenomen:

- Datadeling is mogelijk op postcode 6/ buurt/wijkniveau
- Datadeling op woningniveau wordt niet graag automatisch uitgewisseld.
- Er is aangegeven dat het delen geen nadelen mag opleveren voor de bewoner, bv verhoging van WOZ-waarde.
- Bij het delen van data met de gemeente hoort een goede samenwerking met de gemeente gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Met deze vorm van samenwerking staan initiatieven eerder open om in de toekomst woningkenmerken op adresniveau te delen.
- De verzamelde data zijn ook beschikbaar voor de initiatieven, zodat zij deze ook kunnen gebruiken voor hun (wijk-)plannen
- Overige organisaties, zoals Winst uit je woning, delen ook hun data in het platform, zodat deze data ook voor het initiatief inzichtelijk zijn.

TECHNISCH DATA DELEN

In deze pilot worden de eerste week van juli '25 handmatig (via Excel) woningkenmerken met de provincie gedeeld. Hiervoor is door de initiatieven toestemming gevraagd aan de bewoners. Tijdens de pilot heeft een eerste afspraak plaatsgevonden tussen de provincie en Econobis, over de mogelijkheid om in de toekomst een automatische koppeling te maken tussen Econobis en het nog in te richten dataplatform van de provincie. Op deze manier worden vastgelegde

woningkenmerken in het Hoomdossier, automatisch overgezet in de woningstatus op het dataplatform. Vanuit de Provincie Utrecht en vanuit Hoomdossier/Econobis is de eerste indruk positief over de mogelijkheid om dit te realiseren.

Daarnaast is tijdens deze pilot bekend geworden dat Econobis het CRM-onderdeel levert van het nog op te richten Energieloket. Dit Energieloket geeft vanaf komend najaar (2025) online informatie voor het verduurzamen van woningen en panden. Bewoners en pandeigenaren kunnen hier straks makkelijk en betrouwbaar informatie, advies en hulp vinden. De 17 gemeenten⁷ in de provincie Utrecht (en in de toekomst mogelijk meer) gaan hierdoor werken met Econobis. Dit biedt kansen om in de toekomst relatief eenvoudig bewoners door te verwijzen naar initiatieven die ook met Econobis werken.

POTENTIE DATA DELEN

Deze pilot is een eerste stap geweest voor een aantal energie-initiatieven om met een digitaal huisdossier te gaan werken. Als initiatieven structureel met digitale huisdossiers gaan werken en deze data gaan delen met het dataplatform, dan leidt dit tot een verrijking van de reeds uit andere bronnen opgehaalde data. Dit geeft vervolgens een nauwkeuriger inzicht in de verduurzamingstatus van de woningen.

Een analyse van bovenstaande informatie biedt de gemeenten en energie-initiatieven vervolgens de mogelijkheid om gerichte acties uit te voeren om bij voorbeeld specifieke groepen bewoners verder te helpen, of kansrijke buurten en/of wijken te definiëren voor een warmtenet, en zo een bijdrage leveren aan de energietransitie.

⁷ De deelnemende gemeenten zijn: Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, Houten, IJsselstein, Leusden, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Woerden en Woudenberg

4. Conclusies en aanbevelingen

CONCLUSIES

Op basis van de evaluatie met de coördinatoren en de energiecoaches kan het volgende worden geconcludeerd:

- Hoomdossier is een geschikte tool om een status opname van een woning uit te voeren. Het geeft nuttige adviezen inclusief geraamde kosten, die vervolgens gebruikt worden door de bewoner en de coach om tot een prioritering te komen van de verduurzamingsmaatregelen;
- Het gebruik van Hoomdossier zorgt voor een meer uniforme werkwijze en rapportage richting bewoner en energie-initiatief;
- Het opstarten en implementeren van het Hoomdossier vraagt tijd en inzet van verschillende medewerkers van een initiatief;
- De coaches die met het Hoomdossier hebben gewerkt zijn positief over de tool. Het helpt hen met de voorbereiding en de structuur van het gesprek, het verbetert de adviezen, en het ondersteunt hen bij het schrijven van het verslag;
- De deelnemende initiatieven willen graag een volgende stap zetten in het inrichten van de bewonersreis en het opvolgingsproces uitwerken met gebruikmaking van Econobis;
- Het is mogelijk om data uit te wisselen tussen initiatieven en overheden, binnen de regels van de AVG;
- Het is technisch mogelijk om een geautomatiseerde koppeling te maken tussen het Hoomdossier en het dataplatform van de provincie, hoewel het helaas niet mogelijk was om deze koppeling reeds in te richten;
- Het uitwisselen van data is voor initiatieven niet vanzelfsprekend. Er leven nog veel vragen over de (on-)mogelijkheden van het uitwisselen van data van bewoners met overheden. De initiatieven hebben behoefte aan duidelijke onderlinge afspraken voordat er tot data uitwisseling met derden kan worden overgegaan.

AANBEVELINGEN VOOR DE INITIATIEVEN:

- a) Gebruik Hoomdossier en Econobis om de bewoner verder te helpen om de woning te verduurzamen:
 - i) Geef voldoende aandacht aan het inrichten van de processen die nodig zijn voor de implementatie van Hoomdossier en Econobis, en stem dit zoveel mogelijk af met andere initiatieven;
 - ii) Zorg voor deskundige begeleiding van het inrichten van de processen die nodig zijn voor de implementatie van Hoomdossier en Econobis, en stem dit zoveel mogelijk af met andere initiatieven;
 - iii) Zorg voor training van de energiecoaches, zodat zij weten hoe ze Hoomdossier kunnen gebruiken;
 - iv) Zorg voor procesbegeleiding om met de drie initiatieven die aan de pilot deelnamen de bewonersreis verder in te richten, met gebruikmaking van Econobis.

- b) Werk samen met gemeente en provincie en trek samen op met andere initiatieven om die data te delen waarmee inzicht wordt verkregen in de status van de woningverduurzaming:
 - i) Dit inzicht helpt bij onderbouwing van gerichte aanpakken op woning-, straat-, buurt- en/of wijkniveau;
 - ii) Werk samen om doorverwijzingen en betere ondersteuning van de bewoner mogelijk te maken. Bv bij de inrichting en doorverwijzing van het Energieloket.

AANBEVELINGEN OPVOLGING PILOT HUISDOSSIER:

- Geef voldoende begeleiding en ondersteuning aan initiatieven die aan de slag willen met het digitale huisdossier alsook voor de initiatieven die tijdens deze pilot gestart zijn voor het laatste puntje op de i;
- Geef ondersteuning aan deelnemende initiatieven van deze pilot zodat ze de bewonersreis kunnen opvolgen met behulp van Econobis;
- Geef voldoende ondersteuning en ga in gesprek met initiatieven over de wijze van data delen met overheden en hoe dit in de praktijk gerealiseerd kan worden;
- Er is een snelle en gebruikersvriendelijke koppeling nodig tussen Hoomdossier en Econobis. Econobis biedt vanaf nu de mogelijkheid om de koppeling voor het initiatief te realiseren. Dit levert een aanzienlijke tijdsbesparing op voor het initiatief bij het in gebruik nemen van de systemen;
- Zorg ervoor dat een module "training werken met het Hoomdossier" toegevoegd wordt aan de energiecoachtraining van NMU. Zo worden aankomende coaches voor initiatieven die (gaan) werken met Hoomdossier meteen opgeleid in deze werkwijze.