

In haar zoektocht naar een One Stop Shop heeft Heerlen gekozen voor het model van de WoonWijzerWinkel Rotterdam. In deze shop, die een IKEA achtige ervaring biedt, kunnen woning bezitters kennis maken met de materialen en mogelijkheden van verduurzaming. Daarnaast wordt er advies op maat en zelfs service op maat geboden. Afhankelijk van behoefte en budget kan het variëren van zelf-service tot turnkey (sleutelklaar). Voor de realisatie van de one-stop-shop is Heerlen een samenwerking aangegaan met de overige Parkstad gemeenten en Beekdaalen. De regie is in handen gekomen van de service organisatie: Stadsregio Parkstad

PROJECT ID

Naam van de One-stop-shop	WoonWijzerWinkel
One-stop-shop locatie	Heerlen (voor 7 steden in Parkstad Limburg, met 250,000 inwoners)
Business Model	Coördinatie model
Juridische entiteit	BV
Financiering	De 7 steden van Parkstad
Soort woningen	Particuliere woningen
Gemiddelde kosten van renovatie in Parkstad	Één of meerdere maatregelen: € 10,000 Volledige renovatie: € 60,000 (inclusief: isolatie, zonnepanelen en warmtepomp)
Geplande opening	Oktober 2020



LOKALE POLITIEKE DOELEN IN EEN NOTEDOP

PALET is het lokale actieplan om de regio voor 2040 energieneutraal te maken. Dit plan is in 2015 goedgekeurd en in 2018 is hiermee gestart. In dit plan verschillende doelen voor de woning markt benoemd, zoals: de renovatie van 15.000 particuliere woningen. Verder is het de bedoeling dat alle eigenaren van particuliere woningen (88.000) geïnformeerd worden over de mogelijkheden van verduurzaming met bijbehorende financiële arrangementen. Aanvullend worden ook de woningcorporaties meegenomen in deze aanpak (32.000 woningen). Daarnaast is er het voornemen om de diensten van de OSS uit te breiden naar de rest van de provincie Limburg (450.000 woningen).



WELKE DIENSTEN LEVERT DE OSS.

Informatie voor burgers en bedrijven	✓
Informatie over renovatie en financiering	✓
Coördinatie van de renovatie	✗
Informatie over betaalbare lange termijn financiering	✗
Betrouwbare en gegarandeerde service mbt renovatie en monitoring van after sales.	✓

SERVICE & RECLAME

De OOS is gevestigd in een winkel en leisure gebied aanpalend aan een voetbal stadion. Het heeft een grote zichtbaarheid en is laagdrempelig. In de winkel ontvangt de klant maatwerk-advies over de specifieke mogelijkheden voor renovatie van de woning. Het personeel biedt oplossingen en helpt met het maken van keuzes voor de meest geschikte aanpassingen en de firma's die de werk-zaamheden naar behoefte kunnen uitvoeren. Het is de ambitie om de klant een beleving te bieden die vergelijkbaar is met die in IKEA winkels, alhoewel het personeel niet aan specifieke merken gebonden is, maar het hele spectrum kan aanbieden. De OSS maakt gebruik van een weloverwogen mix van communicatie uitingen en marketing middelen, zoals social media, flyers of evenementen. Daarnaast wordt geprobeerd zoveel mogelijk mond-op-mond reclame te genereren aangezien dat wetenschappelijk is aangetoond dat dit het meest effectief is.

Energie renovatie en financieel plan

De eenvoudige maatwerk huis-scan gevolgd door een advies mbt passende energiemaatregelen en verbeteringen kan online worden uitgevoerd of in de winkel zelf. Deze is gratis. Dit is de basis waarop woning-eigenaren verder kunnen bouwen. Voor een meer gedetailleerd advies met bijbehorende financiële mogelijkheden wordt een vergoeding gevraagd. Hierbij is een huis bezoek inbegrepen.

Coördinatie van het renovatie proces

De OSS heeft een catalogus met daarin alle mogelijkheden voor producten en bijbehorende services inclusief een garantie op kwaliteit. Huiseigenaren kunnen zelf hun producten kiezen en afspraken met installatiebedrijven. Deze service wordt ook geboden door de OSS die zelfs turnkey (sleutelklaar) oplossingen aanbiedt.

Betaalbare lange termijn financiering

De OSS fungeert als een intermediair tussen vraag en aanbod, dus tussen banken, hypotheekverstrekkers en woningeigenaren. Ze heeft geen eigen financiële producten. In de toekomst is het de bedoeling dat banken of hypotheekverstrekkers hun eigen loket in de OSS krijgen.

Garantie op kwaliteit

De OSS heeft een set van kwaliteits-criteria ontwikkeld waaraan installatie-bedrijven die willen deelnemen moeten voldoen. Hierbij maakt de OSS ook gebruik van controles achteraf. Hiermee garandeert de OSS de kwaliteit van de geleverde diensten. De klant staat het echter altijd vrij om de renovatie zelf uit te voeren, zonder de specifieke kwaliteits-eisen van de OSS.

STAPPENPLAN HEERLEN VOOR DE REALISATIE VAN DE OSS

Markt Onderzoek

Heerlen verkeert economisch in zwaar weer. Daarnaast is de stad onderdeel van een krimp regio. Beiden hebben een negatief effect op de economische waarde en potentie van het vastgoed. Dat betekent dat een groot gedeelte van de woningen incourant is, wat betekent dat waarde van het huis kleiner is dan de bijborende hypotheek. Voor de desbetreffende woningeigenaren is het zeer problematisch om de middelen voor verduurzaming te genereren. Het markt onderzoek heeft daarnaast aangetoond dat de markt sterk versnipperd en moeilijk te doorgronden is. Hierdoor vinden vraag en aanbod elkaar niet. Woning-eigenaren, voor zover ze de middelen voor renovatie beschikbaar hebben, weten niet waar ze de juiste informatie kunnen krijgen, daarnaast bestaat er een wantrouwen naar de installatie bedrijven. Voor die laatste geldt dat ze niet weten hoe ze op een constructieve manier met woning eigenaren kunnen communiceren.

© City of Heerlen



Business model

De Heerlense one-stop-shop is gemodelleerd naar het bestaande model van de WoonWijzerWinkel in Rotterdam die haar deuren heeft geopend in 2012. Het is een IKEA achtige winkel waar maat-werk oplossingen worden tentoongesteld en aangeboden aan klanten. Hun conversie-ratio van 25% was voor Heerlen een belangrijke reden om een franchise hiervan te openen.

Heerlen besloot echter om het niet alleen te doen, maar om dit samen met de regio te doen. Een belangrijke reden hierbij was schaalgrootte. Na uitvoerig bestuurlijk en ambtelijk overleg hebben uiteindelijk de 7 gemeentes uit de regio de handen in elkaar geslagen en besloten om de WoonWijzerWinkel in Parkstad samen te realiseren. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn ongeveer € 1.2 miljoen verdeeld over een periode van 5 jaar.

De organisatie van de WoonWijzerWinkel Parkstad bestaat uit een directeur, 2 adviseurs die informatie verstrekken en zorgen voor de verbinding tussen huiseigenaar en installateur.

De franchise constructie houdt in dat de WWW Parkstad gebruik maakt van de back-office, communicatie uitingen en andere netwerk gerelateerde zaken. Hiervoor wordt een jaarlijks bedrag betaald. De opbrengsten voor de WWW komen uit de service naar klanten en de bijdragen van fabrikanten die hun productenbtentoonstellen. Daarnaast betalen installateurs een bedrag als vergoeding voor de verstrekte opdrachten via de WWW. Verder onderhandelt de WWW speciale aanbiedingen via fabrikanten. Voor dat laatste wordt nauw samengewerkt met Rotterdam. Ook hier speelt schaalgrootte een belangrijke rol.

De lokale bestuurders fungeren als ambassadeurs om de WWW bij burgers onder de aandacht te brengen en te promoten. Hiermee creëert de WWW de mogelijkheid om politiek en burger dichterbij elkaar te brengen op basis van inhoud en wederzijds gewin.

De WWW wordt winstgevend als er over een periode van 10 jaar, 10.000 renovaties worden uitgevoerd. Dat betekent echter ook dat 10.000 renovaties een economische omzet van € 100 miljoen oplevert. Deze omzet gaat naar fabrikanten en installateurs. De revenuen voor de huiseigenaars zitten in een lagere energie-rekening en een hogere waarde van het huis. Hierbij wordt nog geen rekening gehouden met de woningen die onder beheer van de corporaties vallen. Hierover worden binnenkort onderhandelingen opgestart. Het is de bedoeling dat het model van de WoonWijzer-Winkel ook in de rest van Nederland wordt uitgerold.