

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3051

Vragen van de leden **Inge van Dijk** en **Bontenbal** (beiden CDA) aan de Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening over *het bericht «Eigen Huis: subsidieaanvraag voor groen huis rompslomp»* (ingezonden 31 mei 2023).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening) (ontvangen 27 juni 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Eigen Huis: subsidieaanvraag voor groen huis rompslomp»¹ en zou u op de verschillende bevindingen in dit bericht willen reflecteren en reageren?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Herkent u het signaal dat veel huiseigenaren worstelen met het aanvragen van subsidieaanvragen voor het verduurzamen van hun woning?

Antwoord 2

Ik herken dat sommige huiseigenaren de aanvraagprocedure nog te ingewikkeld vinden. Tegelijk is de ISDE een zeer populaire subsidie met 80.000 toegekende subsidies in 2022 aan huiseigenaren en in 2023 in de eerste vijf maanden al 107.000 nieuwe aanvragen van huiseigenaren. Het rapportcijfer dat gebruikers van de ISDE geven in het periodieke klanttevredenheidsonderzoek is een 7,5. Daarnaast geeft een aantal van hen aan dat de aanvraagprocedure ingewikkeld is. Kortom: heel veel huiseigenaren gebruiken de regeling met succes, maar de aanvraagprocedure kan zeker eenvoudiger.

Vraag 3

Indien u dit signaal herkent, hoelang komen dergelijke signalen al bij u binnen en wat is er tot nu toe mee gedaan?

¹ NOS, «Eigen Huis: subsidieaanvraag voor groen huis rompslomp», 24 mei 2023, <https://nos.nl/l/2476262>.

Antwoord 3

De Rijkdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), de uitvoerder van de ISDE, doet periodiek en op verschillende manieren onderzoek (zoals een klanttevredenheidsonderzoek en een expert review) om het aanvraagproces te verbeteren. Naar aanleiding daarvan is onlangs bijvoorbeeld de website maar ook het aanvraagformulier aangepast. Ook wordt bijna iedere twee weken de website verbeterd n.a.v. klantcontacten. Daarnaast worden er webinars voor vertegenwoordigers van bouw- en installatiebedrijven georganiseerd, waardoor zij consumenten beter kunnen informeren.

Vraag 4

Indien u dit signaal niet herkent, wat gaat u met de signalen zoals verwoord in het nieuwsartikel doen?

Antwoord 4

Zie het antwoord op vraag 3.

Vraag 5

Hoe wordt er getoetst op praktische vindbaarheid, gebruiksgemak en duidelijkheid, voordat een dergelijke subsidieaanvraag wordt opengesteld? Heeft er bij deze openstelling ook een dergelijke toetsing plaatsgevonden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

De RVO doet periodiek onderzoek onder gebruikers om het aanvraagproces te verbeteren. Hierbij hoort onderzoek naar de communicatiekanalen, zoals de website. Op dit moment wordt jaarlijks, voor de openstelling, extra aandacht besteed aan de wijzigingen.

Vraag 6

Welke initiatieven worden er binnen uw ministerie ontplooid om de regelmatige signalen over complexe subsidieaanvragen integraal te bespreken, met oog op het grote belang van het centraal stellen van de burger en het doel te komen tot een standaard of norm van praktische vindbaarheid, gebruiksgemak en duidelijkheid?

Antwoord 6

Het tempo van verduurzaming moet verder omhoog om de doelen van het kabinet te halen en het is belangrijk om iedereen in de koopsector te bereiken. Een extra inzet voor het eenvoudiger maken van de aanvraagprocedure en meer ontzorging vanuit deskundige partijen hoort daarbij. Samen met de RVO en andere ministeries wordt gedurende het gehele jaar gewerkt aan het verbeteren van de subsidieregelingen. Met regelmaat wordt met stakeholders die met de regeling te maken hebben, zoals de Vereniging Eigen Huis en brancheorganisaties, gesproken over de ISDE. Daarnaast ontvangen wij ook input via burgerbrieven, isolatiebedrijven en gemeenten. Naar aanleiding van de uitkomsten van het meldpunt van de Vereniging Eigen Huis wil ik met gebruikmaking van gedragsinzichten nog beter onderzoeken hoe het aanvraagproces verder vereenvoudigd kan worden. Ik zal uw Kamer over de uitkomsten informeren. Daarnaast wil ik organisaties stimuleren die woningeigenaren praktisch helpen bij de aanvraag of zelfs namens hen de aanvraag verrichten. Denk aan energieloketten en isolatiebedrijven die de hele aanvraag voor isolatiesubsidie voor de huiseigenaar regelen en aan gemeenten die huiseigenaren met een laag inkomen ontzorgen in het kader van het Nationaal Isolatieprogramma. Een vast onderdeel van iedere wijzigingsprocedure is het berekenen van de impact op de administratieve lasten, dat wordt ook voor de ISDE gedaan. Bovendien wordt in de communicatiecampagne «Zet ook de knop om» verwezen naar de ISDE. Dit vergroot de bekendheid van de ISDE.

Vraag 7

Indien deze initiatieven er niet zijn, waarom ontbreken deze en welke acties gaat u ondernemen om deze initiatieven zo snel mogelijk op te starten?

Antwoord 7

Zie antwoord 6.