

Onderzoek naar de ervaren klanttevredenheid van bewoners bij energiebesparingsprojecten

Dr. Arlette Hesselink
Sibren Huijsmans
Dr. Marloes Martens

Onderzoek naar de ervaren klanttevredenheid van bewoners bij energiebesparingsprojecten

ResCon, research & consultancy
Haarlem, augustus 2013
Projectnummer: 12/21

Inhoudsopgave

Management summary

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1	Achtergrond en doel van het onderzoek	1
1.2	Indeling van het rapport	1

Hoofdstuk 2

Doel- en vraagstellingen van het onderzoek

2.1	Doelstellingen	2
2.2	Vraagstellingen	2

Hoofdstuk 3

Groepsinterviews

3.1	Methode	3
3.1.1	Onderzoeksaanpak	3
3.1.2	Dataverzameling	4
3.1.3	Kwalitatieve analyse	4
3.1.4	Respons	4
3.2	Resultaten	5
3.2.1	Benaderingsfase project	5
3.2.2	Beslissingsfase	7
3.2.3	Uitvoeringsfase project	9
3.2.4	Afhandelings- en evaluatiefase project	13
3.2.5	Bewoner als ambassadeur	14

Hoofdstuk 4

Online vragenlijst

4.1	Methode	15
4.1.1	Onderzoeksaanpak	15
4.1.2	Dataverzameling	15
4.1.3	Kwantitatieve analyse	16
4.1.4	Respons	16
4.2	Resultaten	16
4.2.1	Beschrijving onderzoeksgroep	17
4.2.2	Deelname aan projecten	18
4.2.3	Wijze van benadering	21
4.2.4	Beslissing	22
4.2.5	Uitvoering en factoren die tevredenheid beïnvloeden	26
4.2.6	Afronding van het project	34
4.2.7	Aanbeveling aan anderen	35

Hoofdstuk 5

Samenvatting onderzoeksopzet, conclusies en aanbevelingen

5.1	Samenvatting onderzoeksopzet	39
5.2	Kanttekeningen onderzoek	39
5.3	Conclusies en aanbevelingen	39

Bijlage 1 Theoretisch kader	44
Bijlage 2 Topiclijst groepsinterviews	47
Bijlage 3 Achtergrondinformatie projecten en deelnemers	52
Bijlage 4 Uitwerking adviezen FGI's	57
Bijlage 5 Frequentieoverzicht online vragenlijst	61
Bijlage 6 Open vragen	74
Bijlage 7 Tabellen aanvullende analyses	81

Management summary

Om energiebesparingsprojecten gericht op investeringsgedrag en/of verbruikersgedrag van bewoners te verbeteren en aantrekkelijker te maken is inzicht nodig in de klanttevredenheid van de bewoner. Energiebesparingsprojecten kunnen beter gepresenteerd en verbeterd worden door meer in te spelen op de wensen en behoefte van de klant. Door dit te faciliteren bereik je een positieve beleving en hoge klanttevredenheid van deelnemers. Hierdoor creëer je klanten die trouwer zijn, meer producten of diensten afnemen en zorgen voor een goede promotie via mond-tot-mondreclame (=ambassadeurs). Maar hoe creëer je die hoge klanttevredenheid? Daarvoor heeft ResCon in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Agentschap NL zeven groepsinterviews met in totaal 48 bewoners en een online vragenlijstonderzoek onder 308 bewoners uitgezet.

Uit het onderzoek blijkt dat je een hoge klanttevredenheid creëert door gedurende het gehele traject voldoende, heldere en eerlijke informatie te verstrekken. Verder is het belangrijk om te ontzorgen en de bewoner regelzaken uit handen te nemen. Bij alle genoemde punten liggen in zowel de benadering als uitvoer een verbeterpunt. Vooral omdat blijkt dat een deel van de bewoners niet deelneemt aan een energiebesparingsproject, omdat men het teveel moeite of geregeld vindt. Andere conclusies zijn dat bewoners het essentieel vinden dat de organiserende organisatie onafhankelijk is, men met vragen terecht kan bij één persoon en dat er goede communicatiestromen tussen het project, de uitvoerende partijen en bewoners zijn.

Verder komt uit het onderzoek naar voren dat bewoners gemotiveerd worden om deel te nemen aan energiebesparingsprojecten door:

- informatie af te stemmen op de persoonlijke situatie. Vooral bij vrouwen is dit een belangrijke motivator om deel te nemen aan een energiebesparingsproject;
- (demonstratie) mogelijkheden te creëren, zodat een product voor bewoners tastbaar wordt en dat bewoners in contact komen met de uitvoerende partijen;
- Informatie-uitwisseling tussen bewoners te stimuleren;
- de financiële voordelen van een maatregel te benadrukken, zoals een lagere energierekening, subsidie en een financieel aantrekkelijk aanbod. Vooral mannen zijn eerder te motiveren om deel te nemen aan een energiebesparingsproject door middel van een subsidie;
- in te gaan op de kwaliteit (het resultaat) van een maatregel, en;
- in de communicatie in te spelen op milieu, wooncomfort en waardevermeerdering van hun huis.

Aanvullend laat het onderzoek zien dat er nog een onbenutte kans ligt om bewoners na afloop van een investering te attenderen op aanvullende maatregelen die men kan nemen. Dit geldt vooral bij mensen die een kleine investering hebben gedaan of zonnepanelen hebben aangeschaft. Verder kan in de afrondingsfase de klanttevredenheid verhoogd worden door bewoners te informeren over bij wie hij/zij indien nodig terecht kan na afronding van het project.

Energiebesparingsprojecten kunnen beter gepresenteerd en verbeterd worden door in te spelen op bovengenoemde punten. Op deze manier creëer je een hoge mate van klanttevredenheid en neemt de kans toe dat in de toekomst meer bewoners mee gaan doen aan energiebesparingsprojecten.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Hoe kunnen energiebesparingsprojecten verbeterd worden, zodat ze aantrekkelijker worden en beter aansluiten op de behoeften van de bewoners? Om deze vraag te beantwoorden en om concrete aanbevelingen te kunnen geven om energiebesparingsprojecten te verbeteren heeft ResCon in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Agentschap NL een onderzoek uitgevoerd naar de ervaren klanttevredenheid van energiebesparingsprojecten. Het gaat daarbij zowel om energiebesparingsprojecten gericht op investeringsgedrag als verbruikersgedrag.

Bij het investeren in energiebesparende maatregelen (c.q. investeringsgedrag) en het 'aanleren' van energiezuinig gedrag (c.q. verbruikersgedrag), maken bewoners vaak gebruik van een service of dienst, of participeren zij in een energiebesparingsproject. Om de effectiviteit en het bereik van dergelijke projecten te vergroten is het belangrijk aan te haken bij de wensen en behoeften van bewoners. Door dit te faciliteren bereik je een positieve beleving en hoge klanttevredenheid van deelnemers. Dit is belangrijk, omdat uit onderzoek¹ blijkt dat zeer tevreden klanten trouwer zijn, meer producten of diensten afnemen en zorgen voor een goede promotie via mond-tot-mondreclame (=ambassadeurs). Omdat een hoge mate van klanttevredenheid wordt bepaald door een hoge mate van de beleefde kwaliteit is het belangrijk in te spelen op de factoren die deze beleefde kwaliteit bepalen. Op die manier kunnen de effectiviteit en het bereik van energiebesparingsprojecten worden vergroot.

In dit onderzoek worden de factoren die de ervaren kwaliteit en de tevredenheid van de bewoners bij energiebesparingsprojecten in kaart gebracht. Hiervoor zijn groepsinterviews gehouden met bewoners die deel hebben genomen aan energiebesparingsprojecten. Aanvullend zijn vragenlijsten afgenomen bij bewoners die benaderd zijn door een project en die vervolgens wel of niet hebben deelgenomen. De resultaten en aanbevelingen die in dit rapport naar voren komen, kunnen gebruikt worden om energiebesparingsprojecten te verbeteren en zijn bruikbaar voor gemeenten, woningcorporaties, milieudiensten, maar ook marktpartijen, zoals de Blok voor Blok consortia.

1.2 Indeling van het rapport

Na deze inleiding worden in hoofdstuk 2 de doel- en vraagstellingen en de opzet van het onderzoek beschreven. Hierna worden in hoofdstuk 3 de resultaten van het kwalitatieve deel en in hoofdstuk 4 het kwantitatieve deel van het onderzoek beschreven. Tenslotte wordt in hoofdstuk 5 een samenvatting van de onderzoeksopzet gegeven, alsmede de conclusies en aanbevelingen.

¹ Reichheld, F.F. (2003). *The One Number You Need to Grow*. Harvard Business review.

Hoofdstuk 2

Doel- en vraagstellingen van het onderzoek

2.1 Doelstellingen

Met dit onderzoek wil het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Agentschap NL:

- inzicht geven in hoe de klanttevredenheid van energiebesparingsprojecten verhoogd kan worden;
- meer inzicht in de wensen en behoeften van de klant, om uiteindelijk;
- concrete aanbevelingen te genereren over hoe energiebesparingsprojecten beter gepresenteerd en verbeterd kunnen worden.

2.2 Vraagstellingen

De bovengenoemde doelstellingen zijn uitgewerkt in de volgende vraagstellingen:

1. Wat heeft bewoners gemotiveerd deel te nemen aan het energiebesparingsproject?
 - Op welke wijze is men benaderd?
 - Wat zijn de drijfveren om wel of niet deel te nemen?
 - Wat zijn belemmerende en bevorderende factoren?
 - Wat zou niet-deelnemers hebben kunnen motiveren om wel deel te nemen?
2. Hoe hebben bewoners de uitgevoerde energiebesparingservices en projecten ervaren?
 - In welke fase van het traject bevindt de bewoner zich?
 - Voldeed het project aan de wensen, behoeften en verwachtingen?
3. In hoeverre hebben de factoren betrouwbaarheid, responsiviteit, beleefdheid, empathie en competentie bijgedragen aan de ervaren kwaliteit van de projecten?
4. In hoeverre worden de energiebesparingservices en projecten gewaardeerd?
 - Welke factoren kunnen als belemmerende en bevorderende factoren aangewezen worden?
 - Welke factoren spelen een rol als satisfiers en welke als dissatisfiers?
 - Hoe waarschijnlijk is het dat de bewoner de service en/of het project aanbeveelt aan een andere bewoner?
 - Welke factoren, benoemd bij vraagstelling 3, spelen daarin een doorslaggevende rol?
 - Zijn er verschillen tussen type bewoners (zoals opleidingsniveau, inkomensklasse, samenstelling huishouden), soort woningen (type en bouwjaar) en de waardering voor energiebesparingsprojecten?
 - Zijn er verschillen tussen investeringsgedrag en verbruiksgedrag en de waardering voor energiebesparingservices en/of projecten?
 - Welke suggesties/aanbevelingen hebben bewoners t.a.v. eventuele verbeterpunten in de geleverde dienstverlening.

Hoofdstuk 3

Groepsinterviews

Om inzicht te krijgen in de factoren die de beleefde kwaliteit en de tevredenheid van de bewoners in kaart te brengen, is ervoor gekozen kwalitatief onderzoek te combineren met kwantitatief onderzoek. Dit hoofdstuk beschrijft het kwalitatieve deel van het onderzoek. In de eerste paragraaf wordt de methode van dit onderzoeksdeel beschreven. In de tweede paragraaf worden de belangrijkste onderzoeksresultaten weergegeven.

3.1 Methode

3.1.1 Onderzoeksaanpak

In totaal zijn er zeven semigestructureerde groepsinterviews met bewoners gehouden. De groepsinterviews zorgen ervoor dat er meer verdiepende informatie verzameld kon worden.

De groepsinterviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst (zie bijlage 2). De topiclijst is gebaseerd op de vraagstellingen (paragraaf 3.2), gesprekken met Agentschap NL en het theoretisch kader (bijlage 1) in combinatie met aanvullend literatuuronderzoek. Deze topiclijst bevat vragen welke representatief zijn voor de factoren die een belangrijke invloed uitoefenen op de klantgerichtheid, ervaren kwaliteit en klanttevredenheid. In het groepsinterview zijn de projectfases die bewoners doorlopen hebben in chronologische volgorde besproken: benaderingsfase, beslissingsfase, uitvoeringsfase, afrondingsfase en een evaluatiefase. Aan het einde van elk groepsinterview is aan de deelnemers gevraagd om op een adviesformulier minimaal één advies te geven ten aanzien van het project waaraan zij hebben deelgenomen.

Selectie energiebesparingsprojecten

In samenspraak met Agentschap NL is een aantal van elkaar verschillende energiebesparingsprojecten geselecteerd en benaderd voor het uitvoeren van de groepsinterviews. Agentschap NL heeft hiervoor een landelijke inventarisatie van lokale initiatieven² toegestuurd. De projecten zijn allereerst geselecteerd op basis van een focus op investeringsgedrag of verbruiksgedrag, of een combinatie hiervan. Hiernaast is geselecteerd op soort project, projectgrootte en locatie. Met het soort project wordt de organisatievorm bedoeld, alsmede op welke manier de maatregelen zijn aangeboden en uitgevoerd. Zo bestaan er bijvoorbeeld verschillen in landelijk of meer lokaal georganiseerde projecten, in de financiering van de maatregelen, in de bedrijfs- of samenwerkingsvorm en in de mate van markt- versus overheidsgeïnitieerde projecten. Door rekening te houden met al deze verschillende factoren binnen projecten is een goede afspiegeling van de energiebesparingsprojecten gewaarborgd.

² Tegels, I (2012). *Projecten energiebesparing en gedrag: Een landelijke inventarisatie van lokale initiatieven*. Utrecht: SME advies.

Er zijn in totaal veertien partijen gevraagd om mee te werken aan het onderzoek. De coördinator van het energiebesparingsproject is hiervoor per e-mail benaderd en vervolgens gebeld om concrete afspraken te maken. Van de veertien benaderde partijen waren er zeven bereid deel te nemen aan het onderzoek. De partijen die niet wilde deelnemen, gaven daarvoor als reden dat het intervieerde met een ander (lopend) onderzoek, er geen directe contactgegevens van bewoners beschikbaar waren, het project niet gericht was op woningeigenaren, het geen prioriteit binnen de gemeente had of dat er overlap bestond met een andere geselecteerde partij. De contactpersonen van de deelnemende partijen hebben om de privacy van de bewoners te waarborgen de bewoners benaderd. Er zijn alleen bewoners benaderd die woningeigenaar zijn. Om de respons voor de interviews te verhogen hebben de respondenten een beloning ontvangen in de vorm van een VVV bon van €25,-.

3.1.2 Dataverzameling

De groepsinterviews zijn gehouden in de periode maart – mei 2013. De interviews zijn op een centrale locatie in de betreffende stad of het betreffende dorp gehouden. De interviews duurden gemiddeld anderhalf uur. Bij de interviews waren steeds 2 onderzoekers aanwezig: een gespreksleider en een notulist.

3.1.3 Kwalitatieve analyse

Van alle groepsinterviews zijn audio-opnamen gemaakt. Per gesprek is er een samenvattend gespreksverslag gemaakt. De gespreksverslagen zijn vervolgens op basis van de onderzoeksvragen geanalyseerd.

3.1.4 Respons

Er zijn in totaal 48 bewoners geïnterviewd. In de interviews bleek dat een groot deel van de deelnemers aan de groepsinterviews duurzaamheid reeds op de agenda heeft staan. Een overzicht van de deelnemers per energiebesparingsproject wordt weergegeven in de laatste kolom van tabel 3.1. In deze tabel bevindt zich ook een overzicht van de deelnemende energiebesparingsprojecten. In bijlage 3 wordt een uitgebreidere beschrijving per project gegeven. Ook worden in deze bijlage 3 per project aangegeven welke maatregelen de deelnemers aan de groepsinterviews hebben uitgevoerd.

Tabel 3.1 **Overzicht van de deelnemende energiebesparingsprojecten**

	locatie	soort organisatie	aanbod / type maatregelen	schaal-grootte ¹	aantal deelnemers groepsinterview
1	Oostburg (Zeeland)	gemeente, bouw-, installatie-, energiebedrijven	investering	100	8
2	Oostburg (Zeeland)	gemeente, bouw-, installatie-, energiebedrijven	investering	100	6
3	Hardenberg (Overijssel)	rijksoverheid, gemeente, energiebedrijven	investering	600	5
4	Apeldoorn (Gelderland)	rijksoverheid, gemeente, isolatiebedrijf, woningstichting	investering en gedrag	14	7
5	Nijmegen (Gelderland)	maatschappelijke en commerciële partijen, gemeenten en woningcorporaties	eigen initiatief en investering	10-30	10
6	Nijmegen (Gelderland)	centraal informatiepunt	investering en gedrag	?	3
7	Almere (Flevoland)	energiecoöperatie, vereniging	investering en gedrag	31	9

1. Het aantal bewoners dat is benaderd voor deelname aan het energiebesparingsproject.

3.2 Resultaten

In deze paragraaf worden de resultaten van de groepsinterviews besproken. Deze zijn gebaseerd op de gespreksverslagen en de door de deelnemers gegeven adviezen om toekomstige energiebesparingsprojecten te verbeteren. In bijlage 4 wordt een opsomming gegeven van de gegeven adviezen. De eerste subparagraaf betreft de factoren die een rol hebben gespeeld in de benaderingsfase, gevolgd door de beslissingsfase, uitvoeringsfase en de afrondingsfase. In de laatste subparagraaf wordt beschreven in hoeverre de deelnemers als ambassadeur van het project/duurzaamheid optreden. Enkele resultaten worden geïllustreerd met citaten.

3.2.1 Benaderingsfase project

Wijze van benaderen

De informatie is, afhankelijk van het project, op verschillende manieren verstrekt. Zo is informatie bijvoorbeeld verstrekt via: flyers, gemeentelijke krant, brief van de gemeente, huis-aan-huisbezoek, (energie-)bijeenkomsten en energiebeurzen/energiefeesten. Na interesse te hebben getoond is men ook via e-mail en telefoon benaderd. Bij één project zijn bewoners ingezet om actief andere bewoners te benaderen en te motiveren deel te nemen aan het project. Hiervoor hebben bewoners onder andere bijeenkomsten georganiseerd en een businesscase opgesteld.

Vooraf energiebijeenkomsten en energiebeurzen worden positief gewaardeerd. Een belangrijk aspect daarbij was dat er meerdere (uitvoerende) partijen aanwezig waren. Bewoners hebben op deze manier de mogelijkheid gehad deze partijen te spreken er hebben hierbij veel informatie verkregen.

Voldoende, heldere en eerlijke informatie

Deelnemers geven aan dat het verstrekken van voldoende, heldere, overzichtelijke en de juiste informatie over de mogelijke subsidies en maatregelen zeer motiverend werkt. Verder wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de informatie afgestemd is op de persoonlijke situatie. Voor toekomstige projecten adviseren de deelnemers ook om de voordelen van het project beter uit te dragen. Een deel van de deelnemers wil graag voorgelicht worden over de gebruikte materialen en de kwaliteit. De meeste deelnemers geven aan dat ze voorafgaande en gedurende het project zelf actief kennis vergaard hebben over de maatregelen. Bij het project waar bewoners actief zijn ingezet om andere bewoners te enthousiasmeren geeft een deelnemer aan: *“Ik neem liever iets aan van mijn buurman, dan van een gemeenteambtenaar.”* Een niet-klantvriendelijke houding wordt door enkele deelnemers als belemmerend ervaren. Door het ontbreken van het persoonlijke advies/de klantvriendelijkheid hebben enkele deelnemers bijvoorbeeld besloten het uitvoeren van de maatregelen zelf in handen te nemen.

Indien men niet voldoende, heldere, overzichtelijke informatie heeft ontvangen over de mogelijke subsidies en maatregelen is men ontevreden over de informatievoorziening. Zo heeft een deel van de deelnemers niet voldoende informatie ontvangen en moest zelf aanvullende informatie verzamelen om een juiste beslissing te kunnen nemen. Ook is men niet altijd op de hoogte van de subsidiemogelijkheden. Zo is aangegeven dat er soms naast de subsidies binnen het project ook regionale, provinciale of landelijke subsidies beschikbaar waar men niet van op de hoogte was. Hoewel minder vaak benoemd is het verstrekken van onjuiste informatie als belemmerend ervaren. Zo klopten bij één project de gepresenteerde berekeningen niet voor wat betreft de terugverdientijd van een investering. Ook kwam in een aantal interviews naar voren dat er in de uitvoering grote prijsverschillen waren tussen de adviseurs en aannemers. Dit heeft op het moment van het nemen van de beslissing geen invloed gehad, maar is wel een belangrijk punt van onvrede achteraf. Ook is het niet ontvangen van een persoonlijke uitnodiging, daar waar anderen deze wel hebben gekregen, als storend ervaren. Een laatste belemmerende factor is de hoeveelheid aan verschillende informatiestromen. Dit leidde soms tot verwarring.

Uitstraling van gezamenlijke aanpak

Deelnemers aan de groepsgesprekken geven aan dat het vertrouwen wekt wanneer meerdere partijen hun krachten bundelen in één project. Hierbij is het wel belangrijk dat alle partijen op de hoogte zijn van elkaars activiteiten en van de subsidieregelingen. Enkele deelnemers geven hierbij aan dat het betrekken van de aannemer bij de advisering ook belangrijk is.

Vakkennis

Enkele deelnemers geven aan door deskundigen te zijn overtuigd voor het nemen van bepaalde maatregelen. Zo had een deelnemer twijfel over het nemen van spouwmuurisolatie door de negatieve verhalen daarover. Uiteindelijk is deze deelnemer overtuigd door deskundige doordat de juiste vakkennis aanwezig was.

Interesse voor project door subsidie

Bij de meeste deelnemers aan de projecten heeft de subsidie een belangrijke rol gespeeld in het wekken van hun interesse in het betreffende project. Wel wordt

een aantal belemmerende factoren van subsidies ervaren. Zo vindt men het vervelend dat er een beperkte termijn aan de subsidieverstrekking was verbonden, dat er maar een beperkt aantal subsidieplaatsen beschikbaar was en dat de subsidie niet voor iedereen in de gemeente beschikbaar is gesteld. Hierdoor voelden enkele deelnemers een (te grote) druk om snel te handelen en alles te regelen. Een deelnemer zegt: *“Zorg dat de subsidie structureel aangeboden wordt; degenen die het dichtst bij het vuur zitten hebben nu het meeste voordeel.”* Een andere vorm van subsidie verstrekking is korting wanneer er collectief zonnepanelen ingekocht worden. Ook dit werkte bevorderend om deel te nemen aan een project.

3.2.2 Beslissingsfase project

Beslissing deelname project door subsidie

Naast dat de subsidie een belangrijke rol speelde bij het wekken van interesse was het bij de meeste deelnemers de meest belangrijke drijfveer om de beslissing te nemen voor duurzaamheidsmaatregelen. *“Het was een duwtje in de richting, anders hadden we het niet gedaan.”* en *“Door die subsidieregeling breng je innovatie dichterbij.”* Enkele deelnemers geven aan dat wanneer er geen subsidie was geweest zij ook niet hadden deelgenomen. Een deelnemer zegt: *“Ik wilde al jaren zonnepanelen aanschaffen, maar ik vond ze te duur, de terugverdientijd was te lang. Maar nu met de subsidie erbij is het aantrekkelijk.”*

Financiën

Een belangrijke reden om deel te nemen aan een project is de potentiële kosten-/energiebesparing. Meerdere deelnemers geven dan ook aan dat de belangrijkste factor om deel te kunnen nemen aan het project financieel van aard zijn. *“Bij de meerderheid is het een financieel technisch verhaal.”* en *“Je moet voldoende geld hebben om zonnepanelen op je dak te leggen.”* Zo blijkt ook de terugverdientijd een belangrijke rol te spelen bij het nemen van de beslissing om te investeren in maatregelen. Hierbij wordt door meerdere deelnemers aangegeven dat hun doel is om op termijn geen kosten meer te hebben aan hun energieverbruik en zelfvoorzienend zijn. Het wordt door een aantal deelnemers ook gezien als een belegging en/of een investering in hun oude dagvoorziening. *“Er even vanuit gaande dat de zonnepanelen binnen 10 jaar afgeschreven zijn dan heb ik op mijn oude dag, als ik met pensioen ga, geen energiekosten meer.”* Aanvullend wordt genoemd dat de aanschafprijs van zonnepanelen de afgelopen jaren flink omlaag is gegaan en de energieprijzen stijgen.

Een belangrijke financiële drempel die naar voren komt in de interviews, is de relatief grote investering en de lange terugverdientijd van duurzame investeringen. Uit de groepsinterviews blijkt bijvoorbeeld dat de leeftijd van invloed is op de beslissing van bewoners om te investeren in energiebesparende maatregelen. Zo zullen oudere mensen vaker geen investeringen meer doen, omdat ze deze niet meer terugverdienen. Dit terwijl ze wel vaker in oudere huizen wonen waar veel winst te behalen is. *“Ik moet zeggen dat wij in een straatje wonen waar veel eerste bewoners nog wonen en dat iedereen zei van ja daar begin ik niet meer aan, want dan ben ik dood en begraven voordat je er financieel profijt van hebt.”* Een andere belemmering is eerder gedane investeringen waardoor het lastiger wordt om nog (grote) verbeterstappen te kunnen maken.

De investeringen die men dan nog doet, kosten vaak meer geld dan dat ze opleveren.

Naast de kosten voor duurzame investeringen en de terugverdientijd worden ook de aanvangskosten door enkele bewoners als belemmerend ervaren. Zo worden de kosten voor het EPA rapport die men moet maken om in aanmerking te kunnen komen voor het project en de subsidie gezien als een belemmerende factor. Men noemt dan al een paar honderd euro kosten te moeten maken terwijl dan nog niet zeker is in welke mate er maatregelen genomen kunnen worden die gunstig zijn voor hen. Men ervaart het eerst investeren als een risico. Omdat ook de kwaliteit van de EPA rapporten sterk wisselde, wordt deze investering als minder positief gewaardeerd.

Waardevermeerdering huis/energielabel

Een andere belangrijke drijfveer voor het nemen van maatregelen is de waardevermeerdering en hogere Energie Index van het huis. Een respondent vertelt: *“Het is belangrijk dat de kwaliteit van je huis is verbeterd. Een huis wordt toch een keer verkocht en dan is het beter wanneer je een B-label hebt.”*

Wooncomfort

Door enkele deelnemers is aangegeven dat de verbetering van het wooncomfort een belangrijke rol heeft gespeeld bij het nemen van de beslissing om te investeren. Het valt daarbij op dat vooral vrouwen ingaan op het wooncomfort. Zo geeft een vrouwelijke deelnemer aan: *“Ons huis was heel vochtig.”*

Milieu

Het milieu en duurzaamheid spelen wel een rol spelen bij het nemen van de beslissing om te investeren in maatregelen. Het is echter vaak geen doorslaggevende factor.

Collectieve deelname in wijken

Het feit dat maatregelen in sommige gevallen via een collectieve aanpak in de wijk worden georganiseerd, wordt positief ervaren. Deelnemers geven aan dat enthousiaste verhalen van bewoners anderen enthousiasmeert. Dit speelt bijvoorbeeld een rol bij de aanschaf van zonnepanelen. In het project waarbij bewoners ingezet zijn om andere bewoners te motiveren deel te nemen is dit ook als positief punt benoemd. Wel is daarbij als belemmering aangegeven dat het vaak lastig voor hen was andere bewoners te werven. Eén project wordt niet door de gemeente maar door een coöperatie uitgevoerd. Bewoners die deelnemen aan dit project geven aan het gevoel te hebben sterker te staan dan wanneer je een maatregel alleen aanpakt. *“Als jij een coöperatie bent met 100 man dan sta je sterk. Als de leverancier nou failliet gaat dan kan je met een collectief meer tot stand brengen.”*

Onafhankelijkheid/onpartijdige organisatie

Verder komt in de gesprekken naar voren dat bewoners het belangrijk vinden dat de organisatie van het project in handen is van een onafhankelijke en onpartijdige partij. Idealiter wordt er daarbij gehandeld zonder winstoogmerk. Wanneer men het gevoel heeft dat een partij niet onafhankelijk handelt, wekt dit wantrouwen op wat negatief van invloed is op de beslissing over te gaan tot een duurzame investering. Van een onafhankelijke partij wordt verder verwacht dat zij

potentiële deelnemers van informatie kunnen voorzien bij het maken van een juiste keuze van de uitvoerende partij. *“Het is fijn dat er een onafhankelijke partij is die je informatie kan geven.”*

Projectleider/coördinator

Bij meerdere projecten hebben deelnemers aangegeven dat de coördinator hen heeft geënthousiasmeerd en gestimuleerd voor deelname aan het project. Een gedreven, betrokken, positieve en flexibele houding van de coördinator speelt daarin een belangrijke rol. Een andere belangrijke eigenschap van deze projectleider/coördinator is het hebben van kennis en overzicht in de mogelijke maatregelen, uitvoerenden (onderaannemers) en subsidies. Aanvullend wordt aangegeven dat men serieus genomen wil worden (empathie).

Ontzorgen

Een belangrijke motiverende factor die regelmatig is benoemd in de interviews, is het ontzorgen van bewoners. Het feit dat het project (een deel van) het regelwerk uit handen van de bewoners uit handen neemt, werkt bij deelnemers bevorderend en drempelverlagend om deel te nemen aan het project. Een deelnemer zegt daarover: *“De gemeente was actief, maakte een afspraak en kwam langs, kwam met een dik pak papier, gaf advies over wat je het beste kunt en legde subsidie voor. Hartstikke goed.”* Aanvullend wordt gezegd dat veel mensen wel duurzame investeringen willen treffen, maar dit in verband met allerlei regelzaken niet doen.

(Keuze)mogelijkheden en eigen regie

Enkele deelnemers geven aan dat het voor hen belangrijk was dat ze zelf konden bepalen welke maatregelen en / of met welke uitvoerders ze aan de slag wilden. Ook het voeren van eigen regie is een belangrijke bevorderende factor. In ieder geval bij één project konden deelnemers kiezen uit pakketten van maatregelen waar subsidies aan gekoppeld waren. Deze pakketten waren weinig/niet flexibel en speelden volgens de deelnemers daardoor niet goed in op de individuele vraag/behoefte van de bewoners. Enkele deelnemers gaven hierbij aan dat ze dit als beperkend en negatief hebben ervaren.

Zien en voelen

Uit de interviews blijkt verder dat men het prettig vindt om een energiebesparende maatregel fysiek te zien om over te gaan tot een beslissing. Een respondent zegt daarover: *“Prettig om bij de leverancier te zien hoe het er nou echt uitziet en hoeveel lawaai geeft die omvormer nou eigenlijk.”* Ook wekt een maatregel die fysiek zichtbaar is, interesse bij buurtbewoners. Zo geeft een aantal deelnemers aan dat ze veel vragen van buurtbewoners krijgen over de geïnstalleerde zonnepanelen.

3.2.3 Uitvoeringsfase project

Fase van het traject

De bewoners die deel hebben genomen aan de groepsinterviews, hadden vrijwel allemaal geïnvesteerd in één of meerdere energiebesparende maatregel. Bij de meeste deelnemers was de uitvoer van de maatregel ondertussen afgerond. Drie deelnemers zaten in de uitvoeringsfase en een enkeling in de afrondende fase. De investeringen die de deelnemers aan het project hebben uit laten voeren,

betreffen voornamelijk: het plaatsen van zonnepanelen, dubbelglas en/of een HR ketel en het isoleren van muren en plafonds. Enkele bewoners zijn van plan om in de toekomst nog meer maatregelen te gaan treffen.

Er waren, zoals beschreven in paragraaf 3.1.1 zowel investerings- als verbruikersgedragsprojecten geselecteerd. In de groepsinterviews bleek dat de drie projecten die ook een verbruikscomponent hadden, veelal in de uitvoering een onderbelicht onderdeel waren.

De projecten voldeden aan de wensen en behoeften

Alle deelnemers waren positief over het projectinitiatief. Verder waren de deelnemers over het geheel genomen redelijk tot zeer tevreden over de uitvoering van het project. Deelnemers voelden zich begrepen, uitvoerende partijen dachten mee over oplossingen en ze hebben netjes gewerkt. Vrijwel alle deelnemers waren zeer tevreden over de resultaten van de door hun getroffen maatregel(en). Bij meerdere projecten gaf men aan weinig negatiefs te kunnen noemen. *“Ik vind het een ontzettend goed idee, want A de subsidie is mooi meegenomen en B je bespaart een hoop energie. Ik vond de begeleiding van de gemeente ook zeer goed.”* Deze deelnemers konden een groot aantal punten noemen die hen positief had verrast.

Bij enkele andere projecten konden deelnemers wel factoren noemen die door hen als minder positief zijn ervaren en soms de uitvoering hadden belemmerd. Opvallend was dat sommige projecten door veel deelnemers redelijk negatief ervaren zijn en dat er veel kritiek was op de organisatie van het project. Toch bleef het gemiddelde overall beeld van de deelnemers over het project wel positief. *“Uiteindelijk ben ik zeer tevreden over het werk en over hoe alles erin zit en hoe het gedaan is. Alleen de weg er naartoe heeft veel moeite gekost en is best wel lang. Het grote punt, dat men zegt we gaan ontzorgen, dat is eigenlijk het grootste probleem want je moest toch overal zelf achteraan.”*

Informatie

Goede, duidelijke en transparante informatievoorziening wordt niet alleen bij de benaderingsfase, maar ook in de uitvoeringsfase als zeer bevorderend ervaren door deelnemers. Ook adviseert men meer informatie, informatie over kleinere te nemen maatregelen en informatie over de doelstellingen en de business case van een project te geven. Enkele deelnemers ervoeren dat zij onvoldoende kennis hadden over de energiebesparende maatregel. Hierdoor konden zij ook niet goed inschatten of de maatregel goed was geïnstalleerd. Ook is aangegeven dat het vooral voor oudere bewoners soms lastig is alle (technische) informatie te begrijpen. *“Als ik dan van al die apparaatjes hoor dan denk ik misschien is het wel reuze nuttig, maar het is allemaal veel te moeilijk.”* Er is volgens de deelnemers behoefte aan eenvoudige uitleg voor deze groep mensen. Ook is aangegeven dat men meer zicht willen hebben op (aanvullende) subsidiemogelijkheden tijdens de uitvoering.

Communicatie

Heldere communicatie richting bewoners en uitvoerende partijen wordt in de uitvoering zeer belangrijk gevonden. Bij één project waren de deelnemers ontevreden over de communicatie en informatieverstrekking. Deelnemers van dit groepsinterview gaven aan dat de nodige informatie gedurende het project slecht

gecommuniceerd is en dat deze informatie vaak onjuist of onvolledig was. Zo moest men vaak lang wachten voordat iemand vanuit het project contact opnam, is er weinig initiatief vanuit het project gekomen om mensen te voorzien van (algemene) informatie, waren de uitvoerende partijen slecht bereikbaar, vielen offertes of andere beloften anders uit dan beoogt en is er slecht informatie verstrekt over de logistiek en uitvoering. Ook wordt aangegeven dat er bij enkele projecten minder goed gecommuniceerd is tussen gemeente en uitvoerende partijen en tussen de partijen onderling. Verder hadden de deelnemers van één project gedurende de uitvoering van het project behoefte gehad aan onderling contact tussen bewoners. Op deze manier had men onderling 'onafhankelijke' en praktische informatie kunnen uitwisselen.

Betrouwbaarheid en competentie

Deelnemers vinden dat de uitvoerende partijen capabel en vaardig dienen te zijn. Over het algemeen waren deelnemers hierover tevreden. Ook de samenwerking tussen de verschillende partijen die betrokken waren bij de maatregelen verliepen vaak goed. Bij één project verliep de samenwerking tussen de verschillende partijen zeer slecht. Zo was de ene aannemer/installateur was niet op de hoogte van waar de andere mee bezig was. Factoren die een rol spelen bij de keuze van het installatiebedrijven blijken ervaringen in het verleden en de duur en ervaring van het bedrijf met desbetreffende maatregel. *“Die doet het al heel lang, daar heb ik vertrouwen in.”* Verder wordt het als negatief ervaren wanneer een aannemer/installateur of de contactpersoon van een project afspraken niet nakomt. Zo is men in één project niet te spreken over het beloofde volumevoordeel.

Herstel van fouten bij de uitvoering

Wanneer de fouten bij de installatie van de maatregelen snel, vakkundig, kosteloos en op initiatief van de uitvoerder hersteld zijn, hadden de bewoners hier in de uitvoeringsfase geen problemen mee. Men had er wel moeite mee wanneer de aannemer/installateur niet heeft aangegeven dat er fouten zijn gemaakt of dat er mogelijk gebreken kunnen zijn. Zo gaven meerdere deelnemers aan dat de zonnepanelen door een verkeerde uitvoer minder rendement opleverden dan verwacht/beloofd. Zij moesten dit op eigen initiatief constateren en bij de installateur melden. Na melding is het probleem wel direct verholpen. Deelnemers hadden het prettiger gevonden wanneer de installateur de bewoners hiervoor had gewaarschuwd.

Eigen keuze

Ook bij de uitvoeringsfase geven meerdere deelnemers aan zeer tevreden te zijn over de ruimte die zij hebben gekregen zelf te kunnen kiezen voor de bedrijven die de maatregelen zouden kunnen uitvoeren. Zij zijn tevreden over het feit dat de gemeente bij het verstrekken van de subsidie geen restricties heeft opgelegd over met welk bedrijf men in zee kon gaan. Bij projecten waar de uitvoerende partijen van tevoren waren aangewezen door de gemeente/het project was men wisselend tevreden over het bedrijven, de communicatie, het nakomen van de afspraken en de uitvoering.

Bewoner heeft contact met meerdere partijen

Deelnemers geven aan dat het belangrijk is dat er gedurende de uitvoeringsfase één partij is die bewoners onafhankelijk advies kan geven. Zij willen daarbij één

aanspreekpunt dat adequaat reageert op vragen. Indien men met meerdere contactpersonen te maken heeft, is men minder tevreden over de uitvoer. *“Er werd heel veel uitbesteed en er waren veel verschillende partijen. Dan denk ik toch met wie doe ik nou zaken?”*

Projectcoördinator

Deelnemers geven aan dat het noodzakelijk dat er tijdens de uitvoeringsfase één projectcoördinator is die als aanspreekpunt en kartrekker fungeert. Bij voorkeur dient de coördinator onafhankelijk en objectief te zijn. Het wisselt per project in hoeverre men tevreden is over de gevoerde projectcoördinatie. Respondenten die tevreden zijn over de projectcoördinatie, geven aan dat de coördinator veel informatie heeft verstrekt, actief heeft meegedacht, zeer deskundig is, bewoners goed door kon verwijzen en een zeer stimulerende houding had. Respondenten die minder tevreden waren, geven aan dat dit te maken had met de persoonlijkheid, de capaciteit en mogelijkheden van de projectcoördinator. Eén van de bewoners zegt: *“Als je dan dit project oppakt en je wilt het goed doen, met oude huizen waarbij veel gebeuren kan, dan moet je zorgen dat je een goede regisseur hebt. We hebben een regisseur gekregen die er niet leek te zijn, of niet bereikbaar was, en om wat je kreeg daar moest je om leuren en om sleuren.”* Van de projectleider wordt aanvullend verwacht dat hij overzicht heeft in alle uitvoerende partijen.

Ontzorgen

Deelnemers geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er in het uitvoeringsproces praktische zaken uit handen worden genomen. Zo is het door deelnemers zeer gewaardeerd dat al het regel- en papierwerk rond de subsidieaanvraag is verzorgd door het project. De verwachting ten aanzien van het ontzorgen in van invloed op de waardering hiervoor. Indien de verwachting hoog is maar het ontzorgen minimaal plaatsvindt is men hier zeer ontevreden over. Deelnemers vonden dat de contactpersoon van het project (te) laat in actie kwam waardoor ze zelf veel moesten regelen en oplossen. Ook gaven de deelnemers aan dat ze vaker meermaals partijen hebben benaderd, omdat ze hun afspraken niet na kwamen.

Resultaat

Naast energiebesparing en een lagere energierekening wordt ook het wooncomfort als belangrijk resultaat ervaren. Zo hebben meerdere deelnemers aangegeven dat de maatregelen ervoor hebben gezorgd dat hun huis comfortabeler aanvoelt. *“Het is overal warmer terwijl we in totaal minder geld kwijt zijn.”* Aanvullend zijn de meeste deelnemers erg te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding van de getroffen maatregelen. Men noemt dat de slimme energiemeter handig is, omdat men zo meteen kan zien of de maatregelen effect hebben. Investerings in bijvoorbeeld zonnepanelen geven snel resultaat. Bewoners motiveren/belonen zichzelf door het in de gaten houden van de energiemeter.

Investeren in de lokale economie

In meerdere groepsinterviews komt naar voren dat men het belangrijk en motiverend vindt dat bij de uitvoering van de maatregelen lokale partijen betrokken zijn. Naast dat het goed is voor de economie geven deelnemers aan

dat het ook praktisch is. Bijvoorbeeld wanneer er later nog extra onderdelen nodig zijn of er herstelwerkzaamheden moeten plaatsvinden.

Invloed investering op gedrag

De meeste deelnemers geven aan dat ze door deelname aan het project (nog) meer zijn gaan letten op hun eigen gedrag ten aanzien van energie en milieu. Wel geven meerdere deelnemers aan dat ze, voordat ze de maatregelen gingen treffen, ook al energiebewust leefden. Aspecten waar men meer op is gaan letten zijn het waterverbruik bij de douche, de verwarming vaker en eerder lager/uit zetten en apparaten uitzetten in plaats van op stand-by. Ook hebben enkele deelnemers hun lampen vervangen door ledlampen. *“Je wordt je bewust van je gebruik. Het was voor mij toch wel even schrikken toen ik zag dat mijn computer €400,- per jaar kost, omdat ik hem niet uit zet. Het is makkelijk dat hij aan staat, maar nu zet ik hem vaker wel gewoon uit.”* Aanvullend geven enkele deelnemers aan dat het een soort sport is geworden om zo min mogelijk energie te gebruiken. Deelnemers met kinderen geven aan dat het lastig is om het gedrag van hun kind te veranderen. De slimme energiemeter heeft bij meerdere deelnemers een rol gespeeld in de gedragsverandering. Men geeft aan bewuster te worden door deze energiemeter. *“Je gaat even naar dat kastje kijken om te kijken hoeveel apparaten verbruiken. Je gaat daarom bewuster om met apparaten. Bijvoorbeeld bij de televisie, de standby-knop, die gaat toch uit. Zo heb je meer van dit soort kleine dingen die echt wat doen.”*

3.2.4 Afhandelings- en evaluatiefase project

In de interviews is door een deel van de deelnemers aangegeven dat behoefte is aan een afronding of terugkoppeling van het project door de projectleider, aannemer of installateur. Bij de meeste projecten is dit niet het geval geweest en dat wordt als een gemis ervaren. *“Als bewoner wil je graag resultaten zien van het project en daar blijven ze mee achter.”* Voor deelnemers is het vaak niet duidelijk waar ze in de toekomst met hun vragen naartoe kunnen, bijvoorbeeld wanneer de maatregel niet naar wens functioneerde.

Aanvullende maatregelen

Sommige van de deelnemers denken er over na om aanvullende duurzaamheidsmaatregelen te gaan nemen in de (nabije) toekomst. Zo wordt er nagedacht over dak- of spouwmuurisolatie, zonnepanelen, windenergie of het terugbrengen van gasverbruik. Een deelnemer zegt: *“Over 10 jaar wil ik zonder energiekosten zitten.”* Anderen denken hier nog niet aan. De reden daarvoor heeft te maken met de reeds gedane investering of dat hun woning geen verbetering meer behoeft. Wanneer deelnemers geld besparen door eerder genomen maatregelen, geven ze aan dit niet direct te willen investeren in nieuwe maatregelen, maar eerder voor andere privé uitgaven.

Uit de interviews valt op te maken dat in geen van de projecten door de projectcoördinator of uitvoerende partij een gesprek is aangegaan over eventuele aanvullende maatregelen die genomen zouden kunnen worden op het gebied van duurzaamheid.

3.2.5 Bewoner als ambassadeur

De meeste deelnemers geven aan dat er met buren, kennissen, vrienden, en/of familie gesproken is over de maatregelen. Vooral zonnepanelen, die goed zichtbaar zijn, leiden vaak tot een praatje met buurtbewoners. Dit gaat zowel over het geven van (technische) informatie, hun motivatie voor het nemen van de beslissing, de opbrengsten van de maatregel en praktische zaken. Bij één project is sterk ingezet op deze ambassadeursfunctie en worden bewoners aangespoord het project te delen met andere bewoners, hen te motiveren naar bijeenkomsten te gaan en of zelf activiteiten te organiseren.

Deelnemers denken verschillend over het effect van de gesprekken met anderen. Enkelen geven aan dat deze gesprekken geen invloed hebben op de beslissing van andere bewoners om deel te nemen aan projecten. Anderen zijn daar positiever over. Zo noemt één deelnemer: *“Ik heb gemerkt aan familie en collega’s dat ze geïnteresseerd zijn geraakt door er over te spreken. Volgens mij hebben er al een stuk of 15 zonnepanelen gelegd.”*

Er zijn ook deelnemers die het project niet aan zullen raden aan buren, kennissen, vrienden en/of familie. De reden hiervoor is dat men zelf te veel heeft moeten regelen en organiseren.

Hoofdstuk 4

Online vragenlijst

Dit hoofdstuk beschrijft het kwantitatieve deel van het onderzoek. Het betreft een online vragenlijst die is uitgezet in een representatieve steekproef van Nederlandse woningeigenaren. Dit deel van het onderzoek is uitgevoerd om de resultaten van het kwalitatieve deel van het onderzoek te verifiëren en meer kracht bij te zetten.

4.1 Methode

4.1.1 Onderzoeksaanpak

Om inzicht te krijgen in de factoren die de beleefde kwaliteit en de tevredenheid van de bewoners onderzoeken, is er een online vragenlijst uitgezet (zie bijlage 5). De online vragenlijst is opgesteld op basis van de vraagstellingen (paragraaf 2.2), gesprekken met Agentschap NL, het theoretisch kader (bijlage 1) en de verkregen gegevens uit de groepsinterviews (hoofdstuk 3). Aanvullend worden in bijlage 5 de rechte tellingen van de antwoorden op de losse vragen gepresenteerd. De online vragenlijst is uitgezet in een landelijk representatief panel van No Ties³.

4.1.2 Dataverzameling

In april 2013 is de online vragenlijst uitgezet. Om de juiste bewoners te selecteren zijn alleen mensen die in het bezit zijn van een eigen woning⁴ en ouder zijn dan 18 jaar benaderd. Vervolgens is er gebruik gemaakt van een screeningsvraag. Aan de hand van deze vraag zijn bewoners geselecteerd die benaderd zijn voor een energiebesparingsproject. Alleen bewoners die aangaven hiervoor benaderd te zijn, zijn uitgenodigd de vragenlijst verder in te vullen. Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of ze deel hebben genomen aan een energiebesparingsproject. De dataverzameling is gestopt nadat 200 respondenten die wel hadden deelgenomen en 100 respondenten die niet hadden deelgenomen aan een energiebesparingsproject de vragenlijst hadden ingevuld. Deze aantallen zijn groot genoeg om goede uitspraken te kunnen doen ten aanzien van de factoren die invloed hebben op de beleefde kwaliteit en de tevredenheid.

³ No Ties is gespecialiseerd in online gegevensverzameling en heeft vele jaren ervaring op het gebied van online vragenlijstonderzoek. Zij heeft de beschikking over een zeer uitgebreid digitaal panel van meer dan 50.000 personen. De spreiding van de werving is dusdanig opgezet dat het panel 'van nature' een representatief karakter heeft.

⁴ Het onderzoek is alleen uitgevoerd onder woningeigenaren. Woningeigenaren zijn namelijk in staat hun huis te verbouwen of aanpassingen te maken en betalen hun eigen energierekening. Dit is niet het geval voor huurders en deze zijn daarom ook minder geschikt voor dit onderzoek.

4.1.3 Kwantitatieve analyse

Voor de analyses van de uitkomsten is gebruik gemaakt van het statistische softwareprogramma SPSS 21.0. Er is gebruik gemaakt van beschrijvende statistiek, zoals gemiddelden, frequenties en Chi-kwadraat toetsen. Wanneer groepen met elkaar vergeleken worden, is, indien mogelijk, statistisch getoetst of de groepen significant van elkaar verschillen. Hierbij is een P-waarde van 0.05 aangehouden.

4.1.4 Respons

De vragenlijst is naar 4.943 mensen verstuurd. Binnen een week hadden 2.528 mensen de screeningsvraag ingevuld. Van deze 2.528 respondenten gaven er 922 benaderd te zijn voor een energiebesparingsproject. Op het moment dat er voldoende wel en niet deelnemers de vragenlijst hadden afgerond, is de dataverzameling gestopt. In tabel 4.1 wordt het verloop van de dataverzameling gepresenteerd.

Tabel 4.1 Steekproef verantwoording online vragenlijst

	N	%
start veldwerk	17 april 2013	
einde veldwerk	23 april 2013	
voldoen niet aan screeningscriteria ¹	1606	63.5
voldoen aan screeningscriteria ¹	922 ²	36.5
	N=2528	
niet deelgenomen aan een energiebesparingsproject.	202	
deelgenomen aan een energiebesparingsproject.	106	
	N=308	

1. Screeningscriteria: deelname aan een energiebesparingsproject.

2. Van deze respondenten hebben er 308 de vragenlijst ingevuld; de overige 614 respondenten waren te laat met invullen (op het moment dat beide groepen gevuld waren was deelname niet meer mogelijk).

4.2 Resultaten

In onderstaande paragrafen worden de resultaten van het vragenlijstonderzoek gepresenteerd. De paragraaf is onderverdeeld in diverse subparagrafen waarbij de beschrijving van de onderzoeksgroep, de wijze van benadering van de respondenten, de beslissing over het project, de uitvoering en tevredenheid, afronding van het project en het bespreken van ervaringen met bekenden aan bod komen. Bij enkele uitkomstmaten is gekeken of er verschillen waren tussen het type project waaraan respondenten hebben deelgenomen en de antwoorden van de respondenten. Daarvoor zijn de volgende typen projecten tegen elkaar afgezet: investeringsproject, aanschaf van een slimme meter en activiteiten op het gebied van gebruikersgedrag. Ook is er bij enkele uitkomstmaten gekeken naar eventuele verschillen in geslacht en de projectfase waarin men zich bevindt.

4.2.1 Beschrijving onderzoeksgroep

Aan de respondenten zijn enkele vragen gesteld over hun persoonlijke achtergrond, zoals leeftijd, opleiding en beroepssituatie (tabel 4.2). Vervolgens zijn gegevens verzameld over hun woning en woonsituatie (tabel 4.3). In beide tabellen worden de resultaten voor de hele onderzoeksgroep gepresenteerd en apart voor de respondenten die aan energiebesparingsprojecten hebben deelgenomen en zij die niet hebben deelgenomen. Verschillen tussen respondenten die wel of niet hebben deelgenomen aan energiebesparingsprojecten, zijn getoetst op significantie.

Tabel 4.2 Achtergrondkenmerken respondenten

	Energiebesparingsproject		
	respondenten onderzoek	deelname	geen deelname
	%	%	%
<i>geslacht</i>			
man	59.4	62.4	53.8
vrouw	40.6	37.6	46.2
<i>leeftijd</i>			
18 – 34 jaar	15.3	13.4	18.9
35 – 54	44.8	47.5	39.6
> 55	39.9	39.1	41.5
<i>opleiding</i>			
lager ¹	9.1	11.4	4.7
middelbaar ²	41.6	40.6	43.4
hoog ³	49.4	48.0	51.9
<i>beroepssituatie⁴</i>			
werkend ⁵	72.2	71.5	73.6
gepensioneerd	19.1	18.7	19.8
overig ⁶	8.7	9.8	6.6
<i>inkomen huishouden:</i>			
<= modaal	26.9	28.2	24.5
tussen 1 en 2 maal modaal	27.3	26.7	28.3
>= 2 maal modaal	34.4	32.7	37.7
geen antwoord	11.4	12.4	9.4
	N=308	N=202	N=106

1. Geen onderwijs / basisonderwijs en LBO / VBO / VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg).

2. MAVO / eerste 3 jaar HAVO en VWO / VMBO (theoretische en gemengde leerweg), MBO, HAVO en VWO bovenbouw / WO en HBO propedeuse.

3. HBO / WO-bachelor of kandidaats, WO-doctoraal of master.

4. Van 9 respondenten is de beroepssituatie onbekend.

5. Parttime, fulltime of is zelfstandig ondernemer.

6. In huishouden, is afgekeurd om te werken, wil wel werken maar vindt geen werk of studeert.

Uit de resultaten blijkt dat er meer mannen dan vrouwen deel hebben genomen aan het onderzoek. Respondenten zijn voornamelijk van middelbare of hogere leeftijd (60.1%) en zijn middelbaar of hoger opgeleid (91%). De meeste respondenten (72.2%) werken en de respondenten zijn gelijkmatig verdeeld over de drie inkomensgroepen.

Tabel 4.3 Achtergrondkenmerken woning en woonsituatie

	Energiebesparingsproject		
	totaal %	deelname %	geen deelname %
<i>regio</i>			
Amsterdam, Rotterdam en Den Haag	11.3	9.5	15.2
Rest West ¹	29.9	28.7	32.1
Noord	12.7	12.4	13.2
Oost	20.8	19.8	22.6
Zuid	25.3	29.7	17.0
<i>woonsituatie</i>			
rijtjeshuis	39.3	41.6	34.9*
vrijstaand huis	20.1	19.8	20.8
twee-onder-een-kapwoning	28.2	30.7	23.6
flat / appartement(encomplex)	12.0	7.4	20.8
anders ²	0.3	0.5	X
<i>bouwjaar woning</i>			
voor 1940	19.5	13.9	30.2
1940 – 1979	35.1	38.6	28.3
1980 – 1999	32.1	32.2	32.1
na 2000	13.3	15.3	9.4
<i>samenstelling huishouden</i>			
alleenstaand zonder kinderen	12.3	11.9	13.2
samenwonend/getrouwd zonder kind(eren)	38.6	5.4	0.9
alleenstaand met kinderen	3.9	36.6	42.5
samenwonend/getrouwd met kind(eren)	45.1	46.0	43.4
	N=308	N=202	N=106

1. In rest west zit niet Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.

2. Anders betreft: een woonark.

* Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

Respondenten zijn woonachtig over het hele land. Er wonen minder respondenten in de genoemde grote steden en in het noorden van het land. De meeste respondenten (39.3%) wonen in een rijtjeshuis, gevolgd door een twee-onder-een-kapwoning (28.2%) of een vrijstaand huis (20.1%). Respondenten die in een rijtjeshuis of twee-onder-een-kapwoning wonen, hebben significant vaker deelgenomen aan een energiebesparingsproject. Er wonen ongeveer evenveel respondenten in een woning die is gebouwd tussen 1940 en 1979 (35.1%) als tussen 1980 en 1999 (32.1%). Van bijna 20% is de woning voor 1940 gebouwd en van iets meer dan 13% na 2000. Verder woont een groot deel van de respondenten (83.7%) samen met een partner (38.6%) en kinderen (45.1%).

4.2.2 Deelname aan projecten

In tabel 4.4 wordt weergegeven hoeveel respondenten benaderd zijn en al dan niet hebben deel genomen aan verschillende energiebesparingsprojecten. Ook worden de percentages van het totaal aantal mensen dat benaderd is bij aanvang van het onderzoek weergegeven. Voor de leesbaarheid van de tabellen

zijn antwoordcategorieën die het meest gegeven zijn (hoogste percentages) bovenaan geplaatst.

Tabel 4.4 Soort projecten waar men de afgelopen twee jaar voor is benaderd*

	Energiebesparingsproject		
	respondenten	deelname	geen
	onderzoek	deelname	deelname
	%	%	%
Een energiebesparingsproject of maatwerkadvies gericht op energiebesparende maatregelen (zoals dubbel glas, isolatie woning, duurzame ketel, of zonnepanelen).	61.7	57.9	68.9
Deelname aan een buurtactiviteit gericht op gezamenlijke aanpak om uw buurt en/of woning energiezuiniger te maken.	9.7	9.4	10.4
De aanschaf van een nieuwe energiemeter, ook wel slimme meter genoemd (zoals van Eneco (TOON), Nuon, Liander, Stedin, of een andere aanbieder).	43.5	41.6	47.2
Het in ontvangst nemen van een energiebox (doos met energiebesparende toepassingen zoals spaarlampen, waterbespaarders, standby-killers, etc.).	16.9	22.8**	5.7**
Advies om uw gedrag energiezuiniger te maken (zoals het wassen op een lagere temperatuur, het eerder/s nachts uitzetten van de verwarming, dichtdoen van gordijnen, of licht en apparaten uitzetten).	28.6	28.7	28.3
	N=308	N=202	N=106

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Alle respondenten die de selectievraag hebben ingevuld.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

De meeste respondenten zijn in de afgelopen twee jaar benaderd voor een energiebesparingsproject of maatwerkadvies gericht op energiebesparende maatregelen (61.7%). Ook zijn respondenten vaak benaderd voor de aanschaf van een nieuwe energiemeter (43.5%) of met een advies het gedrag energiezuiniger te maken (28.6%). Van de deelnemers heeft 57.9% deelgenomen aan een energiebesparingsproject of maatwerkadvies gericht op energiebesparende maatregelen, zoals dubbelglas of zonnepanelen. Ruim 40% van de respondenten heeft een nieuwe energiemeter laten installeren.

Om respondenten die deel hebben genomen aan een bepaald type project te kunnen vergelijken, zijn de respondenten ingedeeld in één van de volgende groepen:

- A. investeringsproject (N=117; 57.9%);
- B. project gericht op de aanschaf van een slimme meter (N=44; 21.8%);
- C. project gericht op gebruikersgedrag (N=37; 18.3%);
- D. project gericht op het energiezuinig maken van de buurt / woning (N=4; 1.9%)

Elke respondent is in één groep ingedeeld. Deze indeling heeft plaatsgevonden op basis van het eerstgenoemde type project (A, B, C of D). Dat betekent dat respondenten die zowel deel hebben genomen aan een investeringsproject als aan een project gericht op de aanschaf van een slimme meter, alleen bij project A zijn ingedeeld. Vanwege het kleine aantal respondenten is besloten om groep D (N=4) buiten beschouwing te laten.

Vervolgens is gekeken of er verschillen zijn tussen het type project waaraan men heeft deelgenomen en het bouwjaar van de woning (zie tabel 4.5).

Tabel 4.5 Bouwjaar woning afgezet tegen type energiebesparingsproject*

	totaal %	investerings- gedrag %	slimme meter %	gebruikers- gedrag %
<i>bouwjaar woning</i>				
voor 1940	13.1	9.4	18.2	18.9
1940 – 1979	38.9	47.0	22.7	32.4
1980 – 1999	32.8	30.8	45.5	24.3
na 2000	15.2	12.8	13.6	24.3
N	198	117	44	41

* Voldoet niet aan de eisen van een chi-kwadraat toets.

Uit tabel 4.5 blijkt dat bijna de helft van de respondenten die deelneemt aan een investeringsproject (47.0%) eigenaar is van een woning die tussen 1940 en 1980 gebouwd is en bijna een derde (30.8%) van een woning gebouwd tussen 1980 en 1999. Respondenten die deel hebben genomen aan projecten gericht op het plaatsen van een slimme meter, bezitten vaker een huis dat gebouwd is tussen 1980- 1999.

4.2.3 Wijze van benadering

Aan alle respondenten is gevraagd op welke wijze zij benaderd zijn voor deelname aan een energiebesparingsproject. In tabel 4.6 worden de resultaten gepresenteerd.

Tabel 4.6 Wijze van benadering voor deelname aan project*

	Energiebesparingsproject		
	respondenten onderzoek	deelname	geen deelname
	%	%	%
e-mail	39.0	40.1	36.8
reclame, folder, flyer	29.9	25.2	38.7**
persoonlijk door aannemer/ energiemaatschappij/installateur	27.3	33.2	17.0**
brief per post	26.6	22.8	34.0**
telefoon	14.6	12.4	18.9
persoonlijk door gemeente	12.3	15.8	5.7**
krant	11.7	12.9	9.4
persoonlijk door buurtbewoners	8.1	9.9	4.7
serviceloket (bijvoorbeeld energie- bespaarloket, gemeenteloket etc.)	2.3	3.5	X
anders ¹	4.5	6.4	0.9
	N=308	N=202	N=106

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft de Consumentenbond of Vereniging van Eigen Huis.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

De meeste respondenten zijn via e-mail (39.0%), een folder (29.9%), persoonlijke benadering door een aannemer of energimaatschappij (27.3%) of brief per post (26.6%) benaderd. Deelnemers aan een project zijn significant vaker dan niet-deelnemers persoonlijk benaderd door een aannemer, energimaatschappij, de gemeente of door een serviceloket. Niet-deelnemers zijn significant vaker dan deelnemers via een folder of brief benaderd.

4.2.4 Beslissing

Aan de respondenten die aangeven deel te hebben genomen aan het project is gevraagd wat hen gemotiveerd heeft deel te nemen (zie tabel 4.7).

Tabel 4.7 Wat heeft gemotiveerd deel te nemen aan het project *

	%
lagere energierekening	65.3
bijdrage aan een beter milieu	35.1
subsidie	24.3
advies/maatregel afgestemd op mijn persoonlijke situatie	22.3
financieel aantrekkelijk aanbod, zoals een korting	20.8
verhogen van wooncomfort	20.3
waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	14.9
persoonlijke benadering en/of contact	12.9
voldoen aan een beter energielabel voor mijn huis	12.9
goede ervaringen van anderen	11.4
modernisering van mijn woning	11.4
ik kon de maatregelen samen met anderen uitvoeren	6.9
reden(en) met betrekking tot mijn gezondheid	2.0
aantrekkelijke lening	1.0
anders ¹	4.5
N=202	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft een verplichting vanuit de energiemaatschappij of een persoonlijke hobby.

Veruit de meeste respondenten geven aan dat een lagere energierekening (65.3%) een belangrijke reden is om deel te nemen aan een project. Andere redenen die veel genoemd worden, zijn een bijdrage willen leveren aan een beter milieu (35.1%), financiële ondersteuning, zoals een subsidie (24.3%) of een korting (20.8%), persoonlijk afgestemd advies (22.3%) en de verhoging van het wooncomfort (20.3). Tussen de 10% en 15% van de respondenten noemt de waardevermeerdering van de woning, persoonlijke benadering, voldoen aan een beter energielabel van het huis of goede ervaringen van anderen als reden. Een enkele respondent noemt redenen met betrekking tot de eigen gezondheid, een verplichting vanuit de energiemaatschappij, persoonlijke hobby als motief of een aantrekkelijke lening.

Wanneer gekeken wordt naar verschillen tussen mannen en vrouwen en hun motivatie om deel te nemen aan een project blijkt een subsidie voor mannen vaker een motiverende reden te zijn dan voor vrouwen (19.0% versus 14.9%) (zie tabel 1, bijlage 7). Verder valt op dat de motivatie bij vrouwen vaker dan bij mannen voortkomt uit advies op maat en persoonlijke benadering.

Vervolgens is gekeken of de motivatie van de respondenten verschilt per type project (zie tabel 2, bijlage 7). Bij respondenten die deelnemen aan een project gericht op de slimme meter is een lagere energierekening wel de belangrijkste reden maar echter wel significant minder vaak in verhouding tot de andere twee type projecten (45.5% versus 71.8% en 70.3%). Verder geven respondenten die deelnemen aan een investeringsproject significant vaker dan de respondenten

die deelnemen aan de andere projecten, aan dat een subsidie en de waardevermeerdering / -behoud van de woning een motiverende factor is voor deelname. Wat ook opvalt, is dat respondenten die deelnemen aan een project gericht op gebruikersgedrag, iets vaker dan de andere deelnemers een 'bijdrage aan het milieu' als belangrijke motiverende reden opgeven (45.9% versus 34.2% en 29.2%, niet significant).

Aan de respondenten, die wel benaderd zijn voor een project maar hier niet aan hebben deelgenomen is gevraagd naar de reden hiervoor (zie tabel 4.8).

Tabel 4.8 Wat zijn redenen om niet deel te nemen aan het project*

	%
Het kost mij te veel geld.	38.7
Ik heb eerder al energiebesparende maatregelen genomen.	26.4
Het kost mij te veel moeite.	15.1
Ik vind het te veel geregeld.	13.2
Ik vind dat de voor- en nadelen niet tegen elkaar opwegen.	13.2
Ik heb geen zin in een verbouwing.	11.3
Het kost mij te veel tijd.	11.3
Ik moet dagen vrij nemen om aanwezig te zijn.	8.5
Het lijkt me een te ingewikkeld proces.	6.6
Ik heb geen zin in mensen over de vloer/vreemden in huis.	4.7
Het veroorzaakt veel rommel.	0.9
Werknemers/installateurs beginnen vaak heel vroeg en dit stoort mij.	0.0
Ik vind dat er te veel geluidsoverlast is bij een verbouwing.	0.0
Ik heb slechte verhalen/ervaringen van mensen gehoord.	0.0
Anders ¹ .	17.0
N=106	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft: nog niet aan toegekomen/heb het in beraad/heb me er niet in verdiept, nieuwe woning/recente verbouwing, terugverdiendtijd te lang/onzekerheid of de investering de moeite waard is/geen kosten-batenanalyse.

De belangrijkste redenen om niet aan een project deel te nemen zijn financieel van aard. Zo geeft bijna 40% van de respondenten aan dat het te veel geld kost om aan een energiebesparingsproject deel te nemen. Verder is er een aantal respondenten dat in de 'anders' categorie heeft aangegeven dat de terugverdiendtijd te lang is of heeft men onzekerheid in hoeverre de investering de moeite waard is. Ruim een kwart van de respondenten heeft al eerder maatregelen getroffen om energie te besparen. Ook in de 'anders' categorie heeft een aantal respondenten aangegeven dat het een nieuwe woning betreft of dat er een recente verbouwing heeft plaatsgevonden. Verder wordt het feit dat het te veel moeite kost (15.1%) of dat er veel geregeld bij komt kijken (13.2%) genoemd als reden om niet aan een project deel te nemen. Ook andere organisatorische redenen spelen een rol, zoals dat het te veel tijd kost (11.3%) of dat er vrije dagen moeten worden opgenomen (8.5%). Geluidsoverlast tijdens aanpassingen in de woning, rommel als gevolg van een aanpassing of een vroege start van installateurs lijken geen rol te spelen bij de overweging deel te nemen aan een project.

Vervolgens is aan respondenten, die niet hebben deelgenomen aan een energieproject, gevraagd wat hen of mensen zoals zij over de streep had kunnen trekken om wel deel te nemen aan een project (zie tabel 4.9).

Tabel 4.9 Wat motiveert niet deelnemers wel deel te gaan nemen*

	%
garantie lagere energierekening	39.6
inzicht in terugverdientijd van de maatregel(en)	34.9
meer inzicht in wat de energiebesparende maatregel zou kosten	26.4
advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie	25.5
uitgebreidere/duidelijkere informatieverstrekking	16.0
inzicht in ervaringen van andere mensen	15.1
informatie vanuit de gemeente	14.2
één uitvoerende partij/één contactpersoon	13.2
maatregelen gericht op wooncomfort	12.3
onafhankelijke aanbieder	11.3
keuzen uit meerdere aanbieders	10.4
goed financieringsaanbod via een bank of energiebedrijf	5.7
lokale aanbieder	3.8
breder aanbod van maatregelen	3.8
de mogelijkheid om samen met anderen de maatregelen uit te voeren	3.8
lening of krediet via een overheidsinstelling zoals een gemeente	2.8
geen van bovengenoemde punten	18.9
anders ¹	13.2
N=106	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft: meer rendement/lagere prijzen/kortere terugverdientijd/gratis/goedkoper.

Financiële voordelen zouden niet-deelnemers over de streep kunnen trekken tot deelname. Bijvoorbeeld door een gegarandeerde lagere energierekening (39.6%), meer inzicht hebben in de terugverdientijd van de maatregel(en) (34.9%) en/of meer inzicht in de kosten van een energiebesparende maatregel (26.4%). Ook goede informatievoorziening, zoals via een advies afgestemd op de persoonlijke situatie (25.5%), uitgebreidere of duidelijkere informatieverstrekking (16.0%) of inzicht in de ervaringen van andere mensen (15.1%) kunnen volgens respondenten motiverend werken. Een derde motiverende factor wordt bepaald door de aanbieder. Respondenten geven aan dat één contactpersoon (13.2%), onafhankelijkheid (11.3%) en/of de keuze uit meerdere aanbieders (10.4%) motiverend kan werken. Een goed financieringsaanbod, een lokale aanbieder, een breder aanbod van maatregelen en samenwerkingsmogelijkheden met anderen of een lening hebben op relatief weinig respondenten een motiverend effect (2.8%-5.7%).

In de toekomst wel energiebesparende maatregelen

In totaal zeggen 85 niet-deelnemers (49.1%) in de toekomst zeker of waarschijnlijk energiebesparende maatregelen te willen treffen. Aan hen is gevraagd naar de redenen hiervoor (zie tabel 4.10).

Tabel 4.10 **Waarom niet deelnemers in de toekomst wel maatregelen willen nemen***

	%
Ik wil graag besparen op energiekosten.	45.9
Het is beter voor het milieu.	20.0
Maatregelen zijn in de toekomst misschien beter/goedkoper.	11.8
Mijn financiële situatie is later mogelijk toereikender om maatregelen te treffen.	7.1
Ik wil graag de waarde van mijn woning vermeerderen/behouden.	5.9
Ik wil graag comfortabeler wonen.	4.7
Ik heb later meer tijd.	3.5
Anders ¹ .	1.2
N=85	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft: reden onbekend.

Redenen voor niet-deelnemers om in de toekomst wel energiebesparende maatregelen te gaan treffen zijn in lijn met de eerder genoemde redenen en voornamelijk financieel van aard. Zo wil 45.9% graag gaan besparen op energiekosten. Ook hebben respondenten de intentie om in de toekomst wel maatregelen te gaan treffen, omdat het beter is voor het milieu (20%). Verder denkt 11.8% dat maatregelen in de toekomst misschien minder duur of beter zullen zijn en geeft 7.1% aan dat de huidige financiële situatie niet toereikend is voor het treffen van maatregelen en denkt dat dit in de toekomst verandert.

Er zijn ook 21 deelnemers (19.8%) waarschijnlijk of zeker niet van plan om energiebesparende maatregelen te treffen in de toekomst. Ook aan deze groep is naar de reden daarvoor gevraagd (zie tabel 4.11).

Tabel 4.11 **Waarom niet deelnemers in de toekomst geen maatregelen willen nemen ***

	%
Ik heb eerder al energiebesparende maatregelen genomen.	28.6
Het kost mij te veel geld.	19.0
Het kost mij te veel tijd/moeite.	9.5
Ik vind het te veel regel.	4.8
Het lijkt me een ingewikkeld proces.	4.8
Ik heb geen zin in een verbouwing.	4.8
Ik heb geen zin in mensen over de vloer/vreemden in huis.	X
Ik vind dat de kosten en baten niet tegen elkaar opwegen.	X
Ik heb slechte verhalen/ervaringen van mensen gehoord.	X
Het veroorzaakt veel rommel.	X
Anders ¹ .	19.0
N=21	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft: wonend in nieuwbouw, onzekerheid ten aanzien van de terugverdientijd (in het algemeen en in verband met de leeftijd).

De voornaamste reden om geen toekomstige energiebesparende maatregelen te gaan treffen is dat eerder al dergelijke maatregelen zijn genomen (28.6%). Maar ook financiële redenen scoren hoog. Bijna 20% geeft aan dat de kosten van maatregelen te hoog zijn. Verder geeft bijna 10% van de respondenten aan dat het treffen van maatregelen te veel tijd of moeite kost en bijna 5% vindt het te veel geregeld. Geen vreemden in huis willen hebben, gebrek aan het opwegen van kosten ten opzichte van de baten, het horen van slechte verhalen en het veroorzaken van veel rommel zijn geen redenen voor respondenten om geen maatregelen te gaan treffen.

4.2.5 Uitvoering en factoren die tevredenheid beïnvloeden

Aan de deelnemers is gevraagd in welke fase van het project ze zitten. In totaal zitten 48 respondenten (23.8%) in de 'oriëntatiefase'. Zij gaan bekijken welke maatregelen ze willen treffen. Er zitten 61 respondenten in de 'opstartfase of uitvoerfase' (30.1%). Zij hebben een keuze gemaakt en/of zijn het project aan het uitvoeren. Bij de overige 93 respondenten (46.0%) is het project 'afgerond' en het product in gebruik genomen.

Soort maatregelen

Afhankelijk van de fase waarin men zit, hebben respondenten aangegeven welke maatregelen ze willen gaan treffen of welke maatregelen reeds zijn getroffen (zie tabel 4.12).

Tabel 4.12 Welke maatregelen is men van plan te treffen/ heeft men getroffen?*

	Energiebesparingsproject			
	totaal	oriëntatie fase	opstart- of uitvoer-fase	afrondings-fase
	%	%	%	%
plaatsen spaarlampen en/of LED verlichting	35.1	31.3	27.9	41.9
plaatsen van zonnepanelen	31.7	52.1	21.3	28.0**
plaatsen slimme meter (zoals TOON van Eneco, Nuon, Liander, Enexis etc.)	24.3	20.8	21.3	28.0
plaatsen waterbesparende douchekop en/of kraan	20.3	16.7	14.8	25.8
plaatsen HR ++ dubbel glas	19.3	12.5	16.4	24.7
aanbrengen dak-, gevel- en/of spouwmuurisolatie	17.8	10.4	16.4	22.6
plaatsen van energiezuinige verwarmingsketel	16.9	6.3	13.1	24.7**
aanbrengen vloerisolatie	12.9	20.8	8.2	11.8
plaatsen spaarknop toilet voor korter doorspoelen	12.4	12.5	8.2	15.1
aanschaf of in ontvangst nemen van een Energiebox	10.4	4.2	6.6**	16.1**
verbetering ventilatie/luchtstroom	7.4	6.3	4.9	9.7
aanbrengen radiatorisolatie	6.4	12.5	8.2	2.2**
installatie vloerverwarming	4.0	4.2	4.9	3.2
installatie warmtepomp	1.0	2.1	0.0	1.1
anders ¹	8.9	2.1	9.8	11.8
	N=202	N=48	N=61	N=93

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

1 Anders betreft: overstap naar een andere energieleverancier, isolerende kozijnen, lagere wastemperatuur, deelname aan windmolenproject.

De meest uitgevoerde maatregelen zijn het plaatsen van spaarlampen en/of LED verlichting (35.1%), zonnepanelen (31.7%) en/of een slimme energiemeter (24.3%). Verder worden het plaatsen van een waterbesparende douchekop of kraan (20.3%), het plaatsen van HR ++ dubbelglas (17.8%), het aanbrengen van spouwmuurisolatie (17.8%) en het plaatsen van een energiezuinige ketel (16.9%) genoemd als geplande of getroffen maatregel. Wanneer gekeken wordt naar de verschillende fases van uitvoering blijkt dat respondenten bij de aanschaf/plaatsing van zonnepanelen vaker in de oriëntatiefase zitten dan in de opstart- en afrondingsfase. Respondenten die aan hebben gegeven geïnvesteerd te hebben in het plaatsen van een energiezuinige verwarmingsketel zitten vaker in de afrondingsfase dan in de oriëntatie- of opstartfase. Minder vaak genoemde maatregelen zijn het aanbrengen van radiatorisolatie en de installatie van vloerverwarming en een warmtepomp. Wel hebben significant meer respondenten in de oriëntatiefase interesse in het aanbrengen van radiatorisolatie dan respondenten in de andere groepen.

Wanneer de getroffen/nog te treffen maatregelen per type project worden bekeken blijken de type maatregel in grote lijnen overeen te komen met het type project waaraan men heeft deelgenomen (tabel 3, bijlage 7). Zo investeren

deelnemers van een investeringsproject (N=177) vaker dan de andere respondenten in zonnepanelen (42.7%) en/of vloerisolatie (16.2%). Respondenten die deel hebben genomen aan een project met een slimme meter (N=44), geven het meest vaak aan een slimme meter te hebben geplaatst (65.9%). En respondenten die deel hebben genomen aan projecten gericht op gebruikersgedrag (N=37) investeren vaker in kleinere maatregelen, zoals de aanschaf van spaarlampen of LED-lampen (62.2%), een energiebox (37.8%) en / of een waterbesparende douchekop of kraan (32.4%).

Veranderd energiegedrag

Aan de respondenten die deel hebben genomen aan een energiebesparingsproject is gevraagd in hoeverre hun energiegedrag veranderd is naar aanleiding van dit project (zie tabel 4.13).

Tabel 4.13 Welk energiegedrag is veranderd naar aanleiding van het project?*

	%
Ik zet de verwarming eerder en/of 's nachts uit.	44.6
Ik doe verlichting in huis uit als er niemand in de ruimte aanwezig is.	38.6
Ik zet de verwarming lager/minder vaak aan.	36.6
Ik zet apparaten (echt) uit wanneer ze niet gebruikt worden, in plaats van ze op stand-by te zetten.	35.1
Ik let op het energieverbruik bij de aanschaf van nieuwe apparaten.	33.2
Ik wijs mijn huisgenoten op energieverspillend gedrag.	28.7
Ik was op een lagere temperatuur.	28.2
Ik doe s 'avonds de gordijnen dicht.	27.7
Ik gebruik de spaarknop van het toilet om korter door te spoelen.	24.3
Ik douche korter.	20.3
Ik trek meer kleding aan in plaats van de verwarming hoger te zetten.	19.3
Ik heb mijn energiegedrag niet veranderd.	24.8
Anders ¹	4.5
N=202	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

1 Anders betreft: was reeds actief in energie, ben gaan hout stoken, het is nog niet zo ver.

In tabel 4.13 is te zien dat een aanzienlijk deel van de respondenten zijn/haar energiegedrag in huis heeft veranderd naar aanleiding van het project. De gedragsverandering is vooral gericht op de verwarming en verlichting in het huis. Zo zet 44.6% van de respondenten de verwarming eerder of 's nachts uit en 36.6% zet de verwarming lager of minder vaak aan. Bijna 40% van de respondenten doet de verlichting uit in huis als er niemand in een bepaalde ruimte aanwezig is. Ruim 35% zet apparaten uit in plaats van deze op stand-by te zetten en een derde van de respondenten let op het energieverbruik van aan te schaffen apparaten. Verder wijst bijna 30% van de respondenten huisgenoten op energieverspillend gedrag, wast met lagere temperaturen en/of doet de gordijnen 's avonds dicht. Bijna een kwart van de respondenten is water gaan besparen door de spaarknop van het toilet te gebruiken en/of korter te douchen (20.3%).

Vervolgens is het aantal gedragsveranderingen op het gebied van energiebesparing opgeteld (zie tabel 4.14). Er is gekeken of dit verschilt per type project waaraan de respondent heeft deelgenomen.

Tabel 4.14 Aantal veranderde energiegedragingen afgezet tegen type energiebesparingsproject

	totaal %	investerings- gedrag %	slimme meter %	gebruikers- gedrag %
geen veranderingen	25.8	23.9	27.3	29.7
1 of 2 veranderingen	20.2	16.2	20.5	16.2
3 of 4 veranderingen	18.7	17.9	22.7	16.2
5 of 6 veranderingen	19.7	20.5	15.9	21.6
7 veranderingen of meer	15.7	16.2	13.6	16.2
N	198	117	44	37

Uit tabel 4.14 is af te lezen dat er tussen het de type projecten weinig verschillen zijn. Zo heeft gemiddeld een kwart van de deelnemers (25.8%) niks veranderd en een vijfde heeft één of twee, een vijfde drie of vier en een vijfde vijf of zes veranderingen doorgevoerd.

Betrokken partijen

Respondenten die deel hebben genomen aan een project is gevraagd met welke partijen zij te maken hebben gehad (zie tabel 4.15).

Tabel 4.15 Partijen waarmee een deelnemer contact heeft gehad gedurende project*

	%
medewerker(s) energiemaatschappij/energieleverancier	29.2
leverancier(s) van een energiesysteem	24.8
één aannemer	17.3
buren/buurtgenoten	14.4
meerdere aannemers	14.4
energielabel adviseurs (EPA) en/of maatwerkadviseur(s)	13.4
medewerker gemeente	8.4
glaszetter	8.4
medewerker(s) gemeenteloket	5.0
dakdekker	1.0
straatambassadeur energieproject	0.5
Milieu Centraal	0.5
ik heb nog geen contact gehad met één van bovenstaande partijen	9.4
anders ¹	9.9
	N=202

* Deelnemer kon meerdere antwoorden invullen.

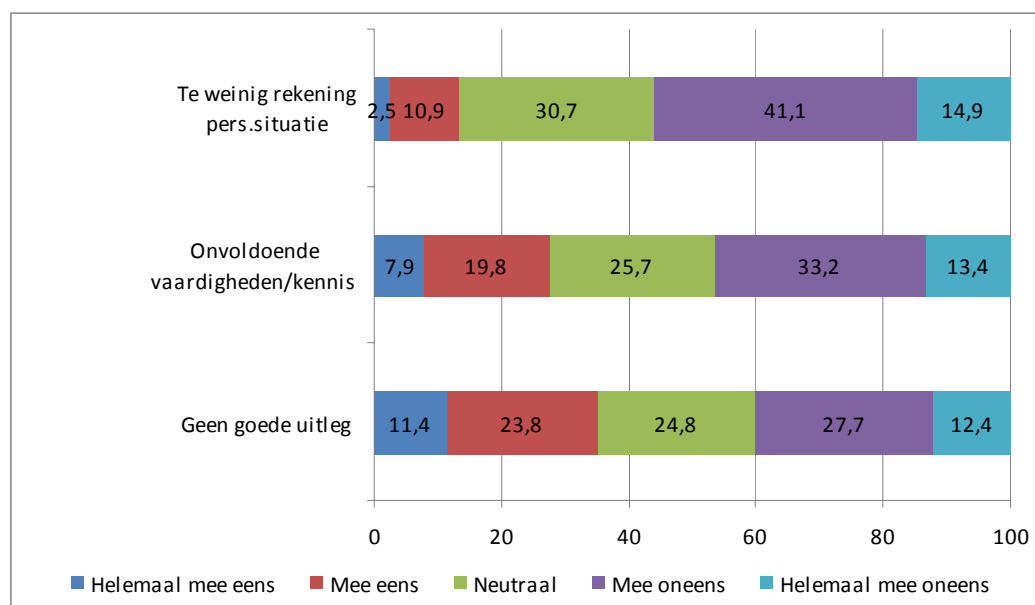
1. Anders betreft: zelf uitgevoerd, familie of bekenden of Vereniging van Eigen Huis.

Respondenten hebben tijdens een project voornamelijk contact gehad met medewerker(s) van een energiemaatschappij of -leverancier (29.2%) en leverancier van een energiesysteem (24.8%). Ook heeft men vaak te maken gehad met één aannemer (17.3%) of meerdere aannemers (14.4%). Verder heeft 14.4% van de respondenten contact gehad met buren en een deel van de ‘anders’ categorie bestaat uit respondenten die contact hadden met familie en bekenden of hebben alles zelf gedaan. Energielabel adviseurs en/of maatwerkadvisers zijn door 13.4% van de respondenten aangegeven als contactpersoon. Verder heeft bijna 10% contact gehad met een (loket)medewerker van de gemeente en/of glaszetters.

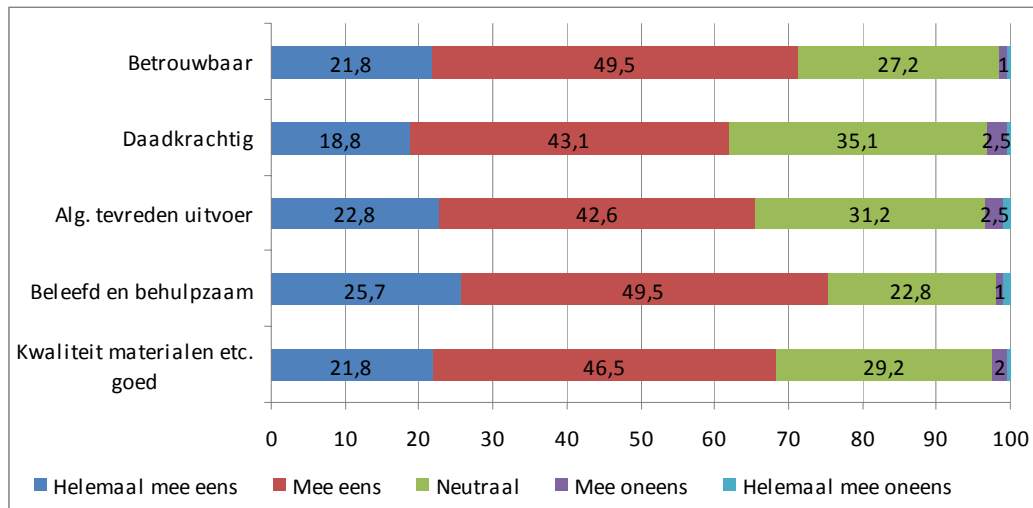
Tevredenheid

Vervolgens is gevraagd in hoeverre men tevreden was met alle betrokken partijen. De resultaten worden weergegeven in figuur 1 en 2.

**Figuur 1 Tevredenheid over betrokken partijen:
negatief geformuleerde vragen (N=202)**



Figuur 2 **Tevredenheid over betrokken partijen:
positief geformuleerde vragen (N=202)**



Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden over de betrokken partijen. Zo geeft bijna twee derde van de respondenten aan in het algemeen tevreden te zijn over de uitvoer van het project en drie kwart vindt de uitvoerende partij(en) beleefd en behulpzaam. Ruim 70% vindt dat de uitvoerende partij(en) betrouwbaar overkwam(en) en bijna 70% vindt de kwaliteit van materialen, producten, informatie en handleidingen goed. Ondanks dat een deel van de deelnemers tevreden is, is er ook een deel dat aangeeft dat de uitvoerende partij(en) geen goede uitleg heeft gegeven over de maatregel(en) (35.2%) en onvoldoende vaardigheden en/of kennis van zaken had (27.7%).

Aanvullende analyses laten zien dat respondenten die het project hebben afgerond zijn over het algemeen meer tevredenheid uiten over de betrokken partijen dan degenen die nog in de oriëntatie- of opstartfase zitten (niet in een tabel weergegeven). Vervolgens is gekeken of er verschillen zijn tussen het type project waaraan men heeft deelgenomen en de mate van tevredenheid over de betrokken partijen. (zie tabel 4, bijlage 7). Er blijken geen grote verschillen aanwezig te zijn tussen het type project en de mate van tevredenheid ten aanzien van de betrokken partijen.

Positieve en negatieve aspecten

Aanvullend is in twee open vragen gevraagd over welke zaken van het project men bijzonder positief is en over welke bijzonder negatief. In bijlage 6 worden de resultaten uitgebreid beschreven.

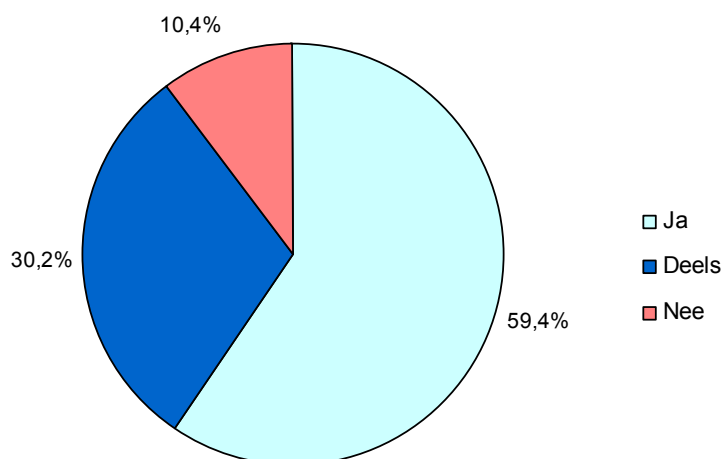
Samengevat was men over het algemeen tevreden over de informatie en het advies dat is verstrekt. Ook is men tevreden over het proces, zoals de snelheid van levering of installatie en het resultaat/het product in het algemeen. Verder worden klantvriendelijkheid/klantgerichtheid, persoonlijke benadering en het besparen van kosten door meerdere respondenten als positief punt genoemd.

Negatieve aspecten waren vooral gericht op tegenvallende kosten, zoals dure maatregelen of een hogere energierekening in plaats van een dalende rekening. Punten die ook worden genoemd, zijn een trage uitvoering van het project, verkeerd ontvangen informatie, communicatie tussen betrokken partijen, gebrek aan transparantie en bureaucratie.

Voldoen aan verwachtingen

Om verder inzicht te krijgen op de ervaren klanttevredenheid is aan de respondenten gevraagd of het project voldaan heeft aan hun verwachtingen. De resultaten worden weergegeven in figuur 3.

Figuur 3 Heeft het project aan uw verwachtingen voldaan?



Bij bijna 60% van de respondenten heeft het project aan de verwachtingen voldaan en bij 30.2% van de respondenten voldeed het project voor een gedeelte aan de verwachtingen. Voor de overige 10.4% heeft het project niet aan de verwachtingen voldaan.

Het blijkt dat respondenten die het project hebben afgerond, vaker aangeven dat het project aan de verwachtingen heeft voldaan dan voor respondenten die nog in de oriëntatie- of opstartfase zitten (niet in een tabel weergegeven).

Wanneer per type project gekeken wordt in hoeverre het project aan de verwachtingen voldoet (zie tabel 5, bijlage 7), blijkt dat respondenten die deel hebben genomen aan een project gericht op een slimme meter het project vaker aan de verwachting voldoet (70.5%) dan bij de twee andere groepen (investering 54.7% en gebruikersgedrag 62.2%).

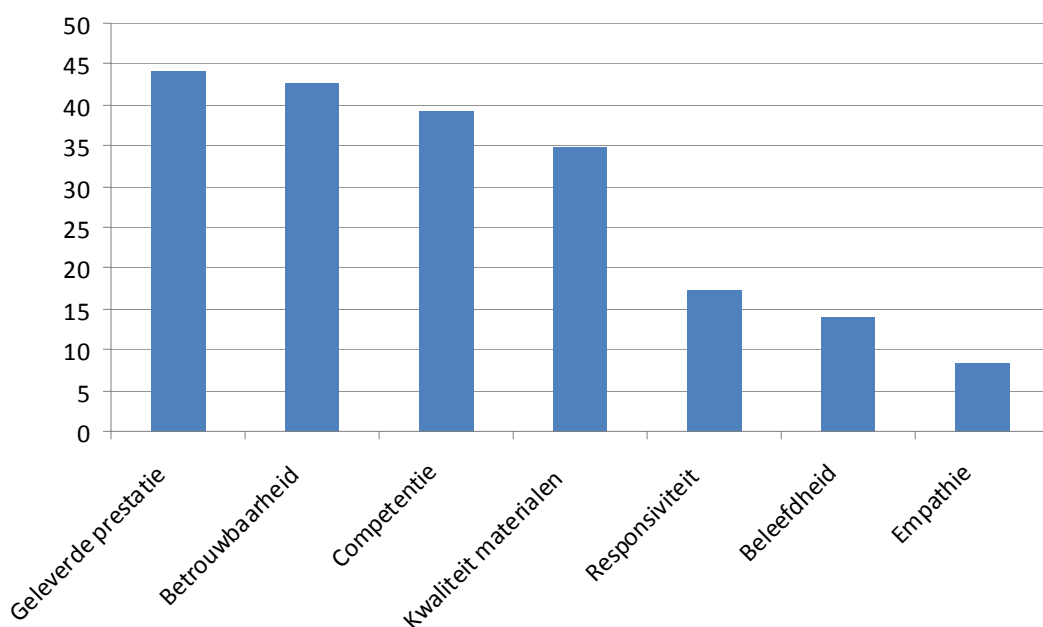
Toelichting

Aan de respondenten is gevraagd hun antwoord toe te lichten. Een uitgebreide beschrijving van de reacties van de respondenten wordt weergegeven in bijlage 6. Samengevat hebben deelnemers waarbij het project aan de verwachtingen

heeft voldaan, aangegeven dat het project uitgevoerd is zoals beoogd en dat de maatregel naar behoren functioneert. Ook het rendement en lastenverlichting zijn belangrijke redenen die er voor hebben gezorgd dat het project aan hun verwachtingen heeft voldaan. Voor enkele deelnemers is gedeeltelijk of niet aan de verwachtingen voldaan, omdat het project nog niet is gestart of afgerond, er nog geen inzicht aanwezig is op de besparing of vanwege tegenvallend resultaat.

Aanvullend is aan de respondenten gevraagd aan te geven welke factoren zij zelf het meest belangrijk vinden binnen een energiebesparingsproject. Voor elk aspect is in de grafiek het percentage respondenten weergegeven dat het aspect op de eerste of tweede plek heeft geplaatst (zie figuur 4).

Figuur 4 Meest belangrijke factoren bij energiebesparingsproject (%)



Het blijkt dat respondenten vooral geleverde prestatie (44.1%), betrouwbaarheid (42.6%), competentie (39.1%) en de kwaliteit van de materialen (34.7%) de meest belangrijke factoren vinden. Responsiviteit, beleefdheid en empathie worden minder belangrijk gevonden. Wanneer per type project waaraan een respondent deelneemt naar de gemiddelde scores van de factoren die zij belangrijk vinden wordt gekeken, blijken er geen noemenswaardige verschillen te zijn (zie tabel 6, bijlage 7).

4.2.6 Afronding van het project

Om inzicht te krijgen in de ervaren tevredenheid bij de afronding van een project is aan de respondenten gevraagd wat zij hierin belangrijk vinden (zie tabel 4.16).

Tabel 4.16 Wat vindt de respondent belangrijk bij de afronding van een project?*

	%
servicenummer dat ik kan bereiken als er iets mis gaat	47.5
aanbieden van de mogelijkheid om vragen te stellen	34.7
afrondend/afsluitend gesprek	30.7
een evaluatiemoment	27.7
aanbieden van aanvullende maatregelen om energie te besparen	26.7
aanbieden van informatie omtrent de voortgang van het gehele project	23.3
anders ¹	5.4
N=202	

* Deelnemer kon maximaal drie antwoorden invullen.

1. Anders betreft: niet van toepassing omdat het project nog niet is afgerond en snelle bereikbaarheid en actie van de leveranciers.

Het is voor bijna de helft van de respondenten belangrijk dat zij het servicenummer kunnen bereiken wanneer er iets mis gaat met de investerende maatregel (47.5%). Ook waarderen respondenten het als ze weten dat de mogelijkheid bestaat om vragen te stellen (34.7%). Ook een afrondend/afsluitend gesprek (30.7%) en een evaluatiemoment (27.7%) worden door veel respondenten als belangrijke aspecten genoemd.

Wanneer per type project waaraan een respondent deelneemt bestudeerd wordt wat men bij de afronding belangrijk vindt blijkt dat vooral de respondenten die deel hebben genomen aan een investeringsproject of een project gericht op gebruikersgedrag een afsluitend gesprek belangrijk vinden (35.0% en 32.4%, verschillen zijn niet significant). Respondenten die deel hebben genomen aan een investeringsproject en/of een project gericht op een slimme meter hebben vaker behoefte aan informatie omtrent de voortgang van het hele project (26.5% en 22.7%, verschillen zijn niet significant). Zie tabel 7 in bijlage 7 voor een gedetailleerd overzicht.

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende fasen waarin een deelnemer van een project zich bevindt (oriëntatie-, opstart- of afrondingsfase), zijn er geen verschillen in wat men belangrijk vindt bij de afronding van een project. Wanneer de mate van belangrijkheid van de genoemde factoren vergeleken wordt tussen mannen en vrouwen blijken er geen grote verschillen te zijn.

Respondenten is ook gevraagd wat voor hen belangrijk is wanneer er iets fout zou gaan na afloop van het project (zie tabel 4.17).

Tabel 4.17 Wat vindt de respondent belangrijk als er iets fout gaat na een project?*

	%
goede bereikbaar per telefoon of e-mail	65.3
snelle reactie	61.9
snel herstel	60.4
beschikbaarheid van de uitvoerende partij(en) voor het herstellen van fouten	36.1
informatie en/of uitleg over het ontstaan van de fout en hoe zij deze gaan herstellen	18.3
in acht nemen van mijn wensen en/of behoeften	15.8
een financiële tegemoetkoming (in de vorm van korting, extra service, etc.)	14.4
begrip voor de situatie	12.9
mogelijkheid tot het stellen van vragen	9.9
excuses voor de fout en/of het ongemak	7.4
anders	X

* Deelnemer kon maximaal vier antwoorden invullen.

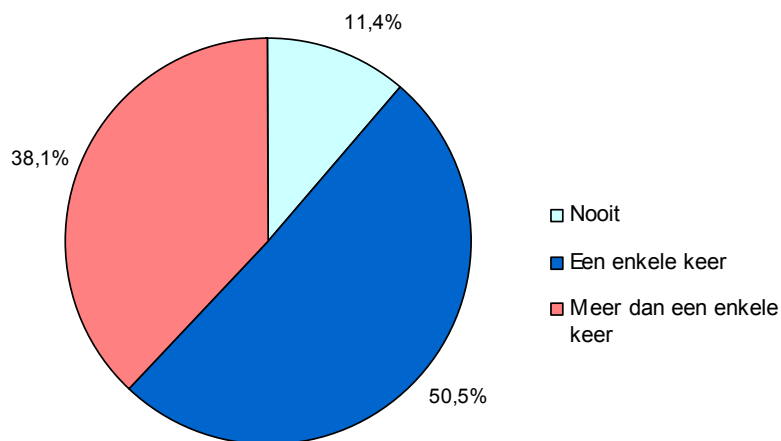
Wanneer er iets fout gaat in het project vinden respondenten het vooral belangrijk dat men goed bereikbaar is per telefoon of e-mail en/of dat er een snelle reactie en/of herstel plaatsvindt (60.4%-65.3%). Beschikbaarheid van de uitvoerende partij(en) voor het herstellen van fouten wordt door 36.1% van de respondenten als belangrijk aangegeven. Verder vindt één op de acht respondenten het belangrijk informatie en/of uitleg (18.3%) en/of een financiële tegemoetkoming (14.4%) te ontvangen. Minder belangrijk vindt men het hebben van begrip voor de situatie (12.9%), mogelijkheid tot het stellen van vragen (9.9%) en/of het krijgen van excuses voor het ongemak (7.4%).

4.2.7 Aanbeveling aan anderen

Respondenten hebben ter afsluiting van de vragenlijst verschillende vragen beantwoord over in hoeverre zij met anderen over het project praten en het project aanbevelen.

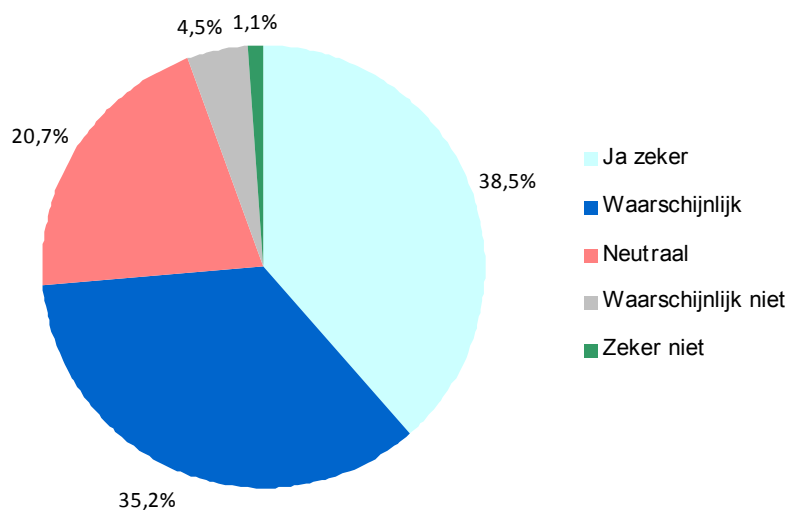
In figuur 5 wordt weergegeven hoe vaak men over het project met familie, vriend(en), kennis(sen) of een andere bewoner heeft gepraat.

Figuur 5 Hoe vaak praten respondenten met anderen over het project?



Bijna 90% van de respondenten heeft een enkele keer of meerdere keren met anderen over het project gesproken. Aan de respondenten die een enkele keer of vaker over het project heeft gepraat (N=179) is gevraagd of zij het project zouden aanbevelen aan familie, vrienden, kennissen of andere bewoners (zie figuur 6).

Figuur 6 Bevelen respondenten het project aan? (N=179)



Van de respondenten die over het project hebben gesproken zegt 38.5% het project zeker en 35.2% waarschijnlijk aan te bevelen aan anderen. Een relatief klein deel (5.6%) raadt het waarschijnlijk of zeker niet aan.

Ook is per fase van een project (oriëntatie-, opstart- en afrondingsfase) gekeken naar de mate van overtuiging om een project aan te bevelen. Hieruit blijkt dat naar mate een persoon verder is in het project, men steeds zekerder is om het project aan bekenden aan te bevelen (niet in een tabel weergegeven). Aanvullend is gekeken in hoeverre het aanbevelen van een project verschilt per type project waaraan men deelneemt (zie tabel 8 in bijlage 7). Het blijkt dat respondenten die deelnemen aan een project gericht op investeringen deze iets vaker aanraden dan respondenten die deelnemen aan andere projecten (44.9% versus 25.0% en 34.4%, verschillen zijn niet significant).

Aan de respondenten die het project zeker, waarschijnlijk of misschien aanraden (N=169) is naar de reden hiervoor gevraagd (zie tabel 4.18).

Tabel 4.18 Redenen waarom men het project aanbeveelt*

	%
lagere energierekening	75.7
het is goed voor het milieu	49.7
hoger wooncomfort	36.7
het is een duurzaam project	26.6
waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	20.1
goede ervaring met betrokken partijen	20.1
beter energielabel van mijn woning	17.2
advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie	14.2
mijn woning is gemoderniseerd	12.4
goed voor mijn gezondheid	10.1
aantrekkelijke lening/subsidie	9.5
anders ¹	2.4
N=169	

* Deelnemer kon meerdere antwoorden invullen.

1. Anders betreft: nog afwachten hoe het bevalt, het is een sport, het geeft een goed gevoel.

Vooraf de lagere energierekening (75.7%) en/of dat het goed is voor het milieu (49.7%) worden als belangrijke redenen een project aan een bekende aan te bevelen aangegeven. Andere redenen die men aangeeft om het project aan te bevelen, zijn dat de maatregel tot een hoger wooncomfort leidt (36.7%) en/of dat het een duurzaam project is (26.6%). Verder geeft ongeveer een vijfde van de respondenten geeft aan dat het project tot een waardevermeerdering of -behoud van de woning leidt, een beter energielabel aan de woning geeft en/of dat zij goede ervaringen hebben met betrokken partijen. Redenen die respondenten minder vaak noemen, zijn: advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie, mijn woning is gemoderniseerd, goed voor mijn gezondheid en/of een aantrekkelijke lening/subsidie. In de categorie 'anders' geven enkele respondenten aan dat zij nog moeten afwachten hoe het bevalt, dat het een soort sport is of dat het project hen een goed gevoel geeft.

Aanvullend is gekeken in hoeverre het aanbevelen van een project verschilt per type project waaraan men deelneemt (zie tabel 9 in bijlage 7). Het blijkt dat respondenten die deelnemen aan een project gericht op investeringen significant vaker dan respondenten die deelnemen aan andere projecten een lagere energierekening, verhoging van de wooncomfort en/of waardevermeerdering of –

behoud van de woning belangrijk vinden. Ook geven zij iets vaker aan dat het goed voor het milieu is, het om een duurzaam project gaat, zij goede ervaringen hebben met betrokken partijen, de woning een beter energielabel heeft en er een aantrekkelijke lening of subsidie is. Respondenten die deelnemen aan een project gericht op gebruikersgedrag geven iets vaker aan dat hun woning gemoderniseerd is en dat het goed is voor de gezondheid.

Ook is aan de respondenten die aan hebben gegeven dat ze het project waarschijnlijk of zeker niet zouden aanraden (N=10) naar de reden daarvoor gevraagd. Redenen die naar voren komen, zijn dat de kosten en baten niet tegen elkaar op wegen, dat ze slechte verhalen/ervaringen van mensen hebben gehoord, dat het veel tijd/moeite kost, dat het niet werkt, dat de leverancier afspraken niet na kwam en dat een respondent nooit aanbevelingen doet.

Hoofdstuk 5

Samenvatting onderzoeksopzet, conclusies en aanbevelingen

5.1 Samenvatting onderzoeksopzet

Om energiebesparingsprojecten gericht op investerings- en/of verbruikersgedrag van bewoners te verbeteren en aantrekkelijker te maken is inzicht nodig in de klanttevredenheid van de bewoner. Om dit inzicht te verkrijgen is er een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek ingezet, namelijk door middel van:

- Zeven groepsinterviews onder bewoners die deel hebben genomen aan vijf verschillende energiebesparingsprojecten.
- Een online vragenlijstonderzoek onder 202 deelnemers en 106 niet deelnemers van een energiebesparingsproject.

5.2 Kanttekeningen onderzoek

Bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten dient rekening te worden gehouden met een aantal kanttekeningen. In de groepsinterviews hebben we voor een groot deel te maken gehad met de koplopers en innovatoren⁵. Zij zijn degenen die als eerste geïnteresseerd zijn in dit soort relatief nieuwe projecten en niet representatief voor de hele groep bewoners. Uit de interviews blijkt ook dat bij veel bewoners duurzaamheid al langer op de agenda staat. Bij de groepsinterviews hebben we niet gestreefd naar een representatief beeld. We waren vooral geïnteresseerd in het proces dat mensen hebben doorlopen en de factoren die daarbij als satisfier en dissatisfier aangewezen konden worden. Uit de vragenlijstresultaten valt op dat veel respondenten een beter milieu hoog op de agenda hadden staan. Meer dan een derde van de respondenten heeft aangegeven dat een bijdrage aan een beter milieu hen gemotiveerd heeft om deel te nemen aan een energiebesparingsproject.

5.3 Conclusies en aanbevelingen

Verstrek gedurende het project voldoende, heldere en eerlijke informatie

Uit het onderzoek blijkt dat het belangrijk is om gedurende het gehele project voldoende, heldere en eerlijke informatie te verstrekken. Dit wordt in energiebesparingsprojecten nog niet altijd gerealiseerd. Zo komt uit het vragenlijstonderzoek naar voren dat meer dan een derde van de respondenten ontevreden is over de verstrekte informatie. Bewoners vinden het verder belangrijk dat een informatieverstrekker competent en betrouwbaar is. Ook dat is veelal nog niet goed gedekt in projecten. Ruim een kwart van de respondenten is ontevreden over de kennis en vaardigheden verstrekt door de uitvoerende partijen. Hier ligt een duidelijk verbeterpunt voor uitvoerende partijen. Deze bevindingen blijken niet te verschillen tussen het type project waaraan men heeft deelgenomen.

⁵ Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). New York, NY.

Zorg voor goed georganiseerde communicatiestromen

Goede en zorgvuldige georganiseerde communicatie richting de bewoner en de uitvoerende partij en tussen de uitvoerende partijen is volgens bewoners belangrijk. De uitvoerende partij dient volgens respondenten op de hoogte te zijn van het project, de wensen van de bewoner en andere betrokken uitvoerende partijen. Een onpersoonlijke, niet klantvriendelijke houding, slechte communicatie en gebrek aan transparantie werken belemmerend gedurende een energiebesparingsproject. Tenslotte wekt een goede samenwerking tussen verschillende partijen vertrouwen en sympathie van bewoners. Verder vinden bewoners het belangrijk dat ze gedurende het traject serieus genomen worden.

Stem informatie af op de persoonlijke situatie

Verder komt in het onderzoek naar voren dat er een grote behoefte bestaat aan informatie afgestemd op de persoonlijke situatie. Vooral bij vrouwen is dit een belangrijke motivator om deel te nemen aan een energiebesparingsproject. Bij één op de acht bewoners wordt nog onvoldoende rekening gehouden met zijn/haar persoonlijke situatie. Aanvullend blijkt dat beter afstemmen op de persoonlijke situatie bij een kwart van de niet deelnemers een belangrijke trigger kan zijn om in de toekomst wel deel te nemen aan een energiebesparingsproject.

Aangeraden wordt dan ook om informatie af te stemmen op de persoonlijke situatie en daarmee bewoners inzicht te geven in persoonlijke winsten en mogelijkheden. Daarbij is het onvoldoende om bewoners via schriftelijk materiaal, zoals een folder en lokale krant, te informeren. Dit zorgt voor bekendheid maar motiveert deelnemers niet direct tot deelname. Een meer persoonlijke benadering bijvoorbeeld via bijeenkomsten en / of energiemarkten lijkt zowel voorafgaande als tijdens de uitvoer effectiever. Uit de interviews blijkt dat mensen ook zeer tevreden zijn over een dergelijke persoonlijke aanpak. Dit heeft als extra voordeel dat maatregelen gedemonstreerd kunnen worden en het product voor een bewoner tastbaarder wordt.

Onafhankelijkheid, één aanspreekpunt en ontzorgen zijn essentieel

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners het essentieel vinden dat de organiserende organisatie onafhankelijk is, men met vragen terecht kan bij één contactpersoon en dat men in het proces ontzorgd wordt. Daarbij is het belangrijk dat de contactpersoon goed bereikbaar is, snel reageert en verstand van zaken heeft. Uit de interviews blijkt dat ontzorgende maatregelen als het bieden van een overzicht van mogelijke uitvoerende partijen, inzicht in subsidiemogelijkheden en deel van het regelwerk uit handen nemen een belangrijke bijdrage leveren aan de klanttevredenheid. Hier is in de uitvoer een verbetering te maken. Vooral ook omdat uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat een deel van de respondenten niet deelneemt aan een project, omdat men het teveel moeite of geregeld vindt.

Benadruk de financiële voordelen van een maatregel

Financiële voordelen zijn een belangrijke drijfveer voor deelname aan een energiebesparingsproject. Zo zijn een lagere energierekening, subsidie en financieel aantrekkelijk aanbod belangrijke motivators om deel te nemen aan een energiebesparingsproject. In de interviews geven meerdere deelnemers aan in de toekomst zelfvoorzienend te willen zijn. Vooral bij respondenten die deel hebben genomen aan een project gericht op investeringen zijn de subsidie en de waardevermeerdering / -behoud van de woning belangrijke motivators voor

deelname. Aanvullend zijn mannen eerder te motiveren voor een energiebesparingsproject door middel van een subsidie dan vrouwen. Een punt van onvrede die uit de interviews naar voren komt, is dat subsidies minder motiverend werken wanneer ze te ingewikkeld zijn of er restricties, zoals een beperkte termijn, de subsidie niet voor iedereen beschikbaar stellen, een pakket aan maatregelen verplicht stellen, en geen keuze vrijheid van een uitvoerende partij aan de subsidie worden gekoppeld. Het belang van de financiële voordelen wordt nog eens benadrukt doordat maar liefst drie kwart van de respondenten die het project aan anderen zou aanraden ingaat op de lagere energierekening.

Redenen om niet deel te nemen aan een energiebesparingsproject zijn veelal financieel gedreven, bijvoorbeeld de (te) lange terugverdientijd, het niet beschikbaar hebben / het er niet voor over hebben van voldoende budget of te hoge aanvangskosten. Verder geeft ruim een kwart van de respondenten op de vragenlijst aan dat ze eerder (relatief grote) maatregelen hebben getroffen waardoor er weinig extra winst te behalen is. Deze bevinding wordt bevestigd door een evaluatie uitgevoerd door één van de aan het onderzoek deelnemende energiebesparingsprojecten.⁶ Ook uit de interviews blijkt dat na de reeds gedane investering hun woning geen verbetering meer behoeft. Een uitzondering hierop wordt gevormd door mensen die geïnvesteerd hebben in zonnepanelen. Het lijkt erop dat deze bewoners wel interesse hebben in aanvullende maatregelen. Verder blijkt dat het meer benadrukken van financiële voordelen ook niet deelnemers kan motiveren tot deelname. Zo geven niet deelnemers aan mogelijk wel over de streep getrokken te kunnen worden indien daar een gegarandeerde lagere energierekening, meer inzicht in de terugverdientijd van de maatregel(en) en/of meer inzicht in de kosten van een energiebesparende maatregel tegenover staan.

Milieu, wooncomfort en waardevermeerdering motiveren ook

Naast financiële voordelen blijken het leveren van een bijdrage aan een beter milieu, wooncomfort en waardevermeerdering van het huis motiverende factoren zijn om deel te nemen aan het project. Indien men het project zou aanbevelen aan anderen zijn dit ook redenen om het project aan te raden. Wat hierbij opvalt is dat het wooncomfort vaak niet als reden wordt aangegeven om deel te nemen aan een project, maar na afloop van het project wel zorgt voor een grote tevredenheid over het project.

Betrouwbaarheid en competentie zijn doorslaggevend bij een project

Bewoners vinden betrouwbaarheid en competentie doorslaggevende factoren bij een project. Hierbij spelen factoren als onafhankelijkheid, transparante communicatie, eenduidige informatie, nakomen van afspraken, verstand van zaken en een actieve houding een belangrijke rol.

Het eindresultaat telt

Naast betrouwbaarheid en competentie telt het eindproduct. Zo scoren de geleverde prestatie en de kwaliteit van de materialen zeer hoog bij bewoners. Over het algemeen vinden de deelnemers dat de maatregel aan hun wensen en behoeften heeft voldaan. Opvallend daarbij is dat men nog niet altijd zicht heeft op de energiebesparing die de maatregel hen heeft opgeleverd. Verder valt op dat ook deelnemers die (veel) kritiek hebben op de uitvoering van de

⁶ Energiebesparingsproject Bewust Duurzaam Thuis Hardenberg.

maatregelen uiteindelijk wel positief zijn over het project en de getroffen maatregel. Het eindresultaat lijkt dus van doorslaggevende waarde bij de realisatie van een tevreden klant.

Bereikbaarheid, responsiviteit en herstel essentieel na afloop

De resultaat gerichte verwachting van bewoners komt ook naar voren wanneer er iets fout zou gaan na afloop van het project. Zij geven aan factoren als bereikbaarheid, responsiviteit en herstel na afloop van het project belangrijk te vinden. Factoren als beleefdheid en empathie spelen in veel mindere mate een rol. Uit de interviews kwam verder naar voren dat het voor veel deelnemers veelal niet duidelijk was waar ze na de afronding van het project met hun vragen naartoe kunnen, terwijl dit wel een belangrijke factor is voor klanttevredenheid. Aangeraden wordt dan ook om in de afrondingsfase bewoners van deze informatie te voorzien.

Zorg voor een effectieve afronding van het project

Ondanks dat een goede afronding van een project kan leiden tot een grotere tevredenheid vindt dit vrijwel niet plaats. Bij afronding kan gedacht worden aan de mogelijkheid om vragen te stellen, het verstrekken van een telefoonnummer wanneer er zich problemen voordoen, het evalueren van het project of het aanbieden van aanvullende maatregelen. Het goed afronden kan ook leiden tot het initiëren van nieuwe energiebesparende maatregelen en / of het actief inzetten van bewoners als ambassadeur.

Gezamenlijke aanpak werkt bevorderend

Uit de interviews komt naar voren dat het gezamenlijk met bewoners in de buurt aanpakken van investeringen motiverend werkt. Hierbij geven bewoners aan het belangrijk te vinden informatie met elkaar uit te kunnen wisselen. Het is dan ook aan te raden om hier binnen een project ruimte voor te creëren.

Energiebesparingsproject motiveert duurzaam gedag

Uit het onderzoek valt ook op te maken dat een energiebesparingsproject mensen motiveert om zich duurzamer te gaan gedragen. Zo geeft een aanzienlijk deel van de respondenten aan zijn of haar energiegedrag veranderd te hebben naar aanleiding van het project. De gedragsverandering is vooral gericht op de verwarming (lager/uitzetten) en verlichting (uitzetten) in het huis. Maar ook apparaten worden eerder uitgezet wanneer ze niet gebruikt worden en men let bij de aanschaf van nieuwe apparaten op het energieverbruik. Aanvullend blijkt uit de interviews dat bij bewoners die geïnvesteerd hebben in zonnepanelen of een slimme meter een groter bewustzijn is ontstaan ten aanzien van het energiegebruik. Voor sommigen wordt het zelfs een sport om zo min mogelijk energie te gebruiken. Omdat de investering mensen motiveert tot gedragsverandering lijkt er een vooralsnog onbenutte kans te liggen om na afloop van een investering mensen te attenderen op aanvullende gedragsmaatregelen die men kan nemen. Dit geldt vooral bij mensen die een kleine investering hebben gedaan of alleen zonnepanelen hebben aangeschaft.

Concluderend

Energiebesparingsprojecten kunnen beter gepresenteerd en verbeterd worden door meer in te spelen op de wensen en behoeften van de bewoner. Door dit te faciliteren bereik je een positieve beleving en hoge klanttevredenheid van

bewoners. Hierdoor creëer je klanten die trouwer zijn, meer producten of diensten afnemen en zorgen voor een goede promotie via mond-tot-mondreclame (=ambassadeurs). Op basis van de onderzoeksresultaten kunnen de volgende aanbevelingen worden gegenereerd:

- Verstrek gedurende het project voldoende, heldere en eerlijke informatie.
- Ontzorg de bewoner door regelzaken uit handen te nemen.
- Stem de informatie af op de persoonlijke situatie.
- Creëer (demonstratie) mogelijkheden zodat een product voor bewoners tastbaar wordt en dat bewoners in contact komen met de uitvoerende partijen.
- Creëer informatie-uitwisselingsmogelijkheden tussen bewoners.
- Zorg voor een onafhankelijke organiserende partij.
- Eén direct aanspreekpunt is essentieel tijdens de uitvoering.
- Zorg voor goede communicatiestromen tussen het project, de uitvoerende partijen en bewoners.
- Benadruk de financiële voordelen maar ook de kwaliteit (het resultaat) van een maatregel.
- Speel in de communicatie ook in op milieu, wooncomfort en waardevermeerdering van hun huis. Dit zijn aspecten om bewoners te motiveren tot een duurzame investering.
- Maak bewoners (na afloop van het project) attent op de maatregelen die men kan treffen.
- Zorg in de afronding van een project dat bewoners geïnformeerd zijn over bij wie hij/zij indien nodig terecht kan na afronding van het project.

Bijlage 1

Theoretisch kader

Om een goed beeld te krijgen van de verschillende factoren die een rol spelen in de tevredenheid van bewoners, dient gekeken te worden naar welke factoren leiden tot klanttevredenheid. Uit literatuur blijkt dat de mate van klanttevredenheid over een project voor een groot deel wordt bepaald door de beleefde kwaliteit van dit project / de geleverde dienst. Deze beleefde kwaliteit wordt op haar beurt beïnvloed door de mate van klantgerichtheid en andere kwaliteitsfactoren. In de paragrafen hieronder worden de factoren die klantgerichtheid en overige factoren die de kwaliteit van de geleverde diensten bepalen, beschreven.

1 Klantgerichtheid

Om een hoge mate van tevredenheid te genereren is het belangrijk klantgericht te zijn. Klantgerichtheid wordt gedefinieerd als het in acht nemen van vier factoren: drijfveren, behoeften, wensen en verwachtingen van bewoners¹. De definities van deze factoren zijn als volgt:

- **Drijfveren:** dit zijn de onderliggende motieven van mensen die zich indirect uiten via behoeften, wensen en verwachtingen. In dit onderzoek gaat het om drijfveren die te maken hebben met (maatschappelijke) betrokkenheid bij energie- / milieuproblematiek, het klimaat, zorgen om de toekomst en (gezondheid van) kinderen e.d. Ook het vergroten van de waarde van de woning kan een drijfveer zijn.
- **Behoeften:** dit zijn uitingen van tekorten die mensen ervaren en willen opheffen. Eén van de manieren om behoeften in te delen is op basis van de functionele (instrumentele) en de emotionele (abstracte) behoeften. Een voorbeeld van functionele behoefte is een goede energievoorziening voor een lage prijs, voorbeelden van emotionele behoeften zijn behoefte aan comfort, zorgeloosheid en genieten.
- **Wensen:** dit zijn verlangens van mensen over de wijze waarop in behoeften kan worden voorzien. Een voorbeeld is voldoen aan het A-label voor hun huis. Mensen kunnen sterk verschillen in de wensen die zij hebben.
- **Verwachtingen:** dit gaat over de wijze waarop mensen denken dat aan de behoefte voldaan zal gaan worden. Verwachtingen worden beïnvloed door eerdere ervaringen (een verbouwing veroorzaakt veel rommel), door ervaringen van anderen (mond-tot-mondreclame), door concurrenten en door imago en communicatie (hoe komt de organisatie over en wat beloven zij).

Een hoge mate van klantgerichtheid komt tot stand door bovenstaande factoren te overtreffen.

Klanteneriëntatie

De factoren die van invloed zijn op de mate van klantgerichtheid, bestaan uit drie verschillende niveaus. Deze worden hieronder naar volgorde van belangrijkheid weergegeven:

1. Klantvriendelijk niveau.
2. Klantgericht niveau.
3. Klantparticipatie niveau.

¹ Indorra (2013)

Klantvriendelijkheid is de eerste noodzakelijke stap. Onder klantvriendelijkheid wordt het vriendelijk, beleefd, respectvol en behulpzaam omgaan met klanten bedoeld. Klantgerichtheid is een andere belangrijke factor bij het creëren van zeer tevreden bewoners. Zo wordt het door bewoners heel erg gewaardeerd wanneer de informatie op de persoonlijke situatie is afgestemd en georganiseerd. Klantparticipatie kan naast de factoren behorend bij klantgerichtheid en klanttevredenheid ook een rol spelen bij het creëren van zeer tevreden klanten. Zo kan het door klanten zeer gewaardeerd worden dat ze betrokken worden in het proces van ontwikkeling en uitvoering.

2 Kwaliteit van geleverde diensten

Klantgerichtheid is een vereiste voor een positief ervaren kwaliteit van een geleverde product of dienst. Daarbij spelen zes andere factoren een rol in de beleefde klanttevredenheid² namelijk:

- **Betrouwbaarheid:** zoals het volgens afspraak en nauwkeurig leveren van de beloofde dienstverlening.
- **Responsiviteit:** zoals de klanten adequaat helpen en de dienstverlening snel en goed uitvoeren.
- **Beleefdheid:** zoals (klant)vriendelijk, respectvol, behulpzaam en fatsoenlijk met klanten omgaan.
- **Empathie:** zoals ervoor zorgen dat de klant zich begrepen voelt.
- **Competentie:** zoals een positieve houding en voldoende kennis en vaardigheden om de beloofde diensten te leveren.
- **Tastbare zaken:** zoals de kwaliteit van fysieke producten, apparaten, handleidingen, en verpakkingen.

Indien bovenstaande factoren aan de verwachtingen voldoen of zelfs een stap verder gaan en deze boven verwachting zijn, blijven bewoners organisaties langer trouw en zorgen ze voor positieve mond-tot-mondreclame (ambassadeurs). Om zeer tevreden bewoners/ambassadeurs te krijgen moeten organisaties de verwachtingen van bewoners structureel overtreffen.

3 Dissatisfiers en satisfiers

De factoren die de klanttevredenheid bepalen (paragraaf 2) en de factoren die de ervaren kwaliteit bepalen (paragraaf 2) kunnen onderverdeeld worden in dissatisfiers en satisfiers

Dissatisfiers zijn factoren waarvoor geldt dat de bewoner ontevreden is als niet aan de verwachtingen wordt voldaan. Wanneer de organisatie op dit punt wel aan de verwachtingen voldoet, levert dat niet direct een tevreden bewoner op. Het zijn eigenlijk minimale voorwaarden waar je als organisatie aan moet voldoen. Voorbeeld hiervan is het "nakomen van afspraken". Doet een organisatie dat niet dan ontstaat er ontevredenheid. Komt een organisatie zijn afspraken wel na dan ontstaat er niet direct tevredenheid bij de bewoner. De bewoner verwacht nu eenmaal dat een bedrijf zijn afspraken nakomt. Een ander voorbeeld is dat een installateur of een energiebesparingscoach niet bereikbaar is op het moment dat er een lekkage optreedt tijdens of net na de verbouwing. De bewoner zal alsnog ontevreden zijn over de totale ervaring ondanks dat de verbouwing positief is verlopen.

² Festus Olorunniwo, Maxwell K. Hsu. (2006). "A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioral intentions in mass services", *Managing Service Quality*, Vol. 16 Iss: 2 pp. 106 – 123.

Voor **satisfiers** geldt het omgekeerde. Voldoet de organisatie op een bepaald punt aan het verwachtingspatroon van de bewoner, dan leidt dit tot tevredenheid. Voldoet men niet aan de verwachtingen, dan ontstaat er niet direct ontevredenheid. Snelle dienstverlening leidt tot klanttevredenheid. Is deze traag dan hoeft dit echter niet direct tot ontevredenheid te leiden. Een ander voorbeeld is dat een energiebesparingscoach naast een persoonlijke uitleg over mogelijke besparingsacties, ook een cadeaubon voor tochtstrips of radiatorfolie geeft om de bewoner op weg te helpen bij het besparen van energie. Hier wordt de verwachting overtroffen en zal een bewoner tevreden zijn.

4 Toepassing factoren

De in deze bijlage benoemde factoren zijn toegepast in de dataverzameling (zie hoofdstuk 3 en 4). Zo zijn de factoren geoperationaliseerd in de topic- en vragenlijst. Hierdoor hebben we inzichtelijk gemaakt welke factoren in welke mate bij energiebesparingservices en projecten bijdragen aan een positieve klantervaring (een zeer tevreden klant/ambassadeur).

Bijlage 2

Topiclijst groepsinterviews

Doelgroep

Investeringsdeel - Bewoners die hebben deelgenomen aan een energiebesparingsproject, gericht op het doen van een energiebesparende maatregel of maatregelen.

Verbruiksdeel - Bewoners die deel hebben genomen aan een project gericht op verbruiksgedrag.

Combinatiedeel - Bewoners die hebben deelgenomen aan een energiebesparingsproject die zowel investerings- als verbruikselementen bevat.

Materiaal

1. Opnameapparatuur inclusief nieuwe batterijen
2. Informatie aangaande het project
3. Topiclijst
4. Naambordjes
5. Vergoeding respondenten
6. Uitdraai adviesformulieren

Introductie (5 min)

Doel dataverzameling

Allereerst nogmaals hartelijk bedankt dat u mee wilt werken aan dit onderzoek. Dit gesprek hebben we georganiseerd om inzicht te krijgen in de beleving rondom een energiebesparingsproject [specifiek project benoemen]. We willen met u bespreken welke positieve en negatieve ervaringen u heeft opgedaan en welke aanvullende wensen en behoeften er leven bij bewoners zoals u. Op deze manier krijgen we beter zicht op de successen en gevaren van energiebesparingsprojecten. De resultaten van de gesprekken zullen gebruikt worden om toekomstige projecten beter af te stemmen op de wensen van de bewoners. We stellen daarvoor een adviesrapport op, dat gebruikt kan worden door bijvoorbeeld gemeenten, woningbouwcorporaties, installateurs en aannemers. Hierdoor kan het succes en het bereik van projecten vergroot worden.

Er wordt ook een apart verslag van dit gesprek naar uw regio gestuurd. Als u interesse heeft in dit of in het algemene rapport kunnen wij het u toesturen.

Voorstellen

Ik ben ... en voer dit gesprek samen met mijn collega .. van ResCon. ResCon is een onderzoek- en adviesbureau op het gebied van gedragsverandering in duurzaam energieverbruik en de gezondheid. We hebben ruime ervaring met uitvoer van onderzoek op het gebied van energiebesparing en gedragsverandering. Wij zijn door de overheid gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. In totaal zullen er in Nederland 7 gesprekken plaatsvinden. Jullie zijn de .. groep. De gegevens die we met de focusgroepen worden verzameld zijn een belangrijk resultaat voor ons onderzoek. Maar jullie input wordt ook gebruikt om een vragenlijst te ontwikkelen. Deze vragenlijst wordt via een landelijk panel uitgezet.

Tijdsinvestering

De gesprekken zullen ongeveer één tot anderhalf uur in beslag nemen.

Opname

Alles wat u vertelt wordt vertrouwelijk behandeld, uw naam zal dus niet gekoppeld worden aan uitspraken of resultaten. Wij zijn met zijn tweeën zodat we het gesprek beter kunnen begeleiden en beter in de gaten kunnen houden dat alle onderwerpen aan bod zijn gekomen.

We willen ook vragen of wij het gesprek mogen opnemen zodat we ons nog beter kunnen concentreren op de vragen en antwoorden. We gebruiken de opnamen alleen voor de uitwerking van het gesprek. Na uitwerking worden de opnamen vernietigd

Inhoud

U heeft [x tijd geleden] meegedaan aan het energiebesparingsproject [project noemen] en heeft ervaring opgedaan met het project. Ik wil eerst wat algemene vragen stellen over de ervaring die u heeft opgedaan. Hierna wil ik wat specifiek ingaan op bepaalde onderdelen van het project, zoals de klantgerichtheid, tevreden- of ontevredenheid en de kwaliteit van de geboden service. Ik zal daarbij steeds vragen naar concrete situaties en voorbeelden. Op basis hiervan kunnen wij onze adviezen straks concreet maken.

Heeft u nog vragen voordat we beginnen met het gesprek?

1 Introvragen (10 min)

- Wilt u uzelf voorstellen en aangeven op welke wijze heeft u deelgenomen aan het energiebesparingsproject [naam project noemen en eventueel door wie project is uitgerold]?
- Wanneer bent u gestart met het project?
- Welke investering(en) heeft u gedaan?
- In welke fase van het project bevindt u zich nu? (oriëntatie, maken van keuze, opstart, uitvoerend, afrondend, afgerond) [*interviewer: check hoe intensief men gebruik gemaakt heeft van het aanbod*]

2 Benadering deelname (15 min)

Ik heb een eerste indruk kunnen krijgen en wil nu eerst een aantal vragen stellen over het energiebesparingsproject. Ik wil daarbij met u de verschillende stappen van het project doorlopen, beginnend met de benadering, om vervolgens te kijken naar hoe u een beslissing heeft genomen, en hoe de uitvoering en afhandeling is verlopen.

- Op welke manier bent u benaderd voor het [project]? (persoonlijk, e-mail, telefoon, brief, folder, loket, etc.)
- Wat was uw eerste reactie op het project?
- In hoeverre speelde het een rol dat de gemeente dit project initieerde (en niet bijvoorbeeld een aannemer)?
- Wat vond u goed en wat had beter gekund wat betreft de benadering?
- Was er iets dat bijzonder prettig of positief was gedurende de benadering?
- Wat is volgens u de beste wijze om bewoners zoals u te benaderen voor een energiebesparingsproject? Wat is hiervoor nodig?

3 Beslissing (10 min)

- Heeft u deelgenomen aan het project?

Indien ja:

- Noem voor uzelf de drie belangrijkste redenen (bijv. financiering, comfort, geldbesparing, gezondheid, waardevermeerdering, genieten)
- Wat zouden voor andere bewoners denkt u redenen kunnen zijn om deel te nemen?
- Wat heeft u gedaan, waar ging de interesse naar uit, waarom?

Indien nee:

- Noem voor uzelf de drie belangrijkste redenen.
- Wat zouden voor andere bewoners denkt u redenen kunnen zijn om niet deel te nemen?
- Wat zou mensen over de streep kunnen trekken om wel mee te doen?

4 Uitvoering (20 min)

Ik wil nu enkele vragen willen stellen over de uitvoering van het project. Als eerst wil ik u enkele algemene vragen stellen:

Verwachtingen & Weerlegging van verwachtingen

- Wat was uw algemene verwachting voor de uitvoering van het project?
- Op basis van wat werd deze verwachting gevormd?
- Heeft u de verwachting gedurende de samenwerking bijgesteld? Zo ja, waardoor
- In welke mate kwam uw verwachting overeen met de geleverde prestatie?

Hoe is het project verlopen

- Waarover bent u positief als u denkt aan de uitvoering van het project?
- Wat vond u minder positief aan de uitvoering? Waar liggen kansen voor verbetering?
- Heeft u met verschillende diensten te maken gehad? Hoe sloten de verschillende diensten op elkaar aan? Op welke punten sloten de diensten niet aan elkaar aan?
- Heeft u door de maatregelen uw (verbruiks-)gedrag in uw huis aangepast? (wanneer er geen reactie komt kan je als voorbeeld geven; de verwarming om 22.00 al lager zetten of in ruimtes die niet gebruikt worden de verlichting uitzetten)
- Wat heeft u bijvoorbeeld veranderd? Vond u dit positief of negatief?

Geleverde prestatie

- Bent u tevreden over de geleverde prestatie? Waarom wel/niet?
- Zou u het project aanraden aan vrienden, buurtbewoners en of collega's?
- Welk rapportcijfer zou u de dienst geven?
- Kunt u verbeterpunten noemen waardoor dit cijfer hoger zou worden?
- Vindt u dat u de geleverde prestatie in uw behoeften heeft voorzien?
- Vindt u dat de kosten zich goed verhouden tot wat er geleverd is?
- Voldeed de nieuwe situatie aan wat u van tevoren had beoogd?
- Wat vindt u van de werking van de maatregelen?
- Heeft u over de uitvoering gepraat met vrienden, buurtbewoners en of collega's? Waar heeft u over gepraat? *Interviewer: check of mensen vooral praten over negatieve of positieve aspecten van het project.*

Kernpunten uitvoering

Interviewer: Wanneer respondenten vooral ingaan op één of enkele van de onderstaande kernpunten → ook andere aspecten voorleggen.

- Formuleer vragen naargelang onderstaande kernpunten en steekwoorden.
- Check hierbij in hoeverre onderstaande factoren hebben bijgedragen aan ervaren kwaliteit.

Ik merk dat u het veel heeft over... Wat vindt u dan van...?

Betrouwbaarheid	<i>afspraken, eerlijkheid, uitvoering zoals verteld/beschreven, op tijd, nauwkeurigheid</i>
Responsiviteit	<i>werkwijze, bereidheid meedenken en -helpen, ontvankelijk voor wensen/behoefte, gelegenheid tot vragen, respons- en uitvoertijd, daadkracht</i>
Beleefdheid	<i>servicegerichtheid, contact, beleefdheid/fatsoen, dienstbaarheid/behulpzaamheid, respect</i>
Empathie	<i>inlevingsvermogen, begrip, medeleven bij positieve of negatieve situaties</i>

Competentie	<i>vaardigheden, verstand van zaken/kennis, vermogen tot uitleggen/vertellen, actieve houding</i>
Tastbare zaken	<i>kwaliteit product, handleidingen, verpakking, materialen, uitstraling uitvoerende partij</i>
Affect	<i>positieve en negatieve gevoelens t.a.v. het project, maatregelen, informatieverstrekking</i>
Billijkheid	<i>rechtvaardigheid deelname</i>
Waarde	<i>nut, waardering, verhouding kosten/baten</i>

Herstel

- Zijn er dingen fout gegaan tijdens het project? Of zijn er onverwachte dingen gebeurd?

Indien ja:

- Wat is er fout gegaan?
- Waar lag dit volgens u aan?
- Hoe is er gereageerd wanneer er iets fout ging?
- Hoe heeft u het herstel van eventuele fouten ervaren? Wat vond u hierbij prettig? Wat minder prettig?
- Wat vond u vooral belangrijk bij het herstellen van de fout?
- Wat is essentieel voor een bewoner zoals u wanneer er iets fout gaat?

Indien nee:

- Als er iets onverwachts zou gebeuren of er iets fout zou gaan, wat zou u dan belangrijk vinden?

5 Afhandeling (10 min)

- Was alles duidelijk gedurende en na het afronden van de maatregelen?
- Weet u bij wie u moet zijn indien er zich problemen voordoen?
- Heeft men gevraagd naar hoe het gaat met de maatregelen / is er een evaluatiemoment geweest? In hoeverre vindt u dit belangrijk?
- Heeft men u gevraagd of u nog aanvullende/andere behoeftes heeft op het gebied van energiebesparing? In hoeverre vindt u dit belangrijk?

6 Evaluatie (10 min)

- Wat vindt u van de werking van de maatregel(en)?
- Welke dingen vindt u goed en welke minder goed?
- Heeft u het idee dat u nu geld overhoudt? Bent u van plan om het overgebleven geld te investeren in andere energiebesparende maatregelen?
- Welke meerwaarde heeft de investering geleverd? (geld, comfort, gemak, etc.)
- Wat zou u graag anders zien? En wat vindt u daarin belangrijk?
- Heeft u het project aanbevolen aan vrienden en/of collega's?
- Heeft u over het project gepraat met anderen? Met wie? Was dit in positieve of negatieve zin?
- Heeft u nog meer toekomstige investeringsplannen?
- Is er een servicecontract afgesloten? Is er op andere wijze nazorg geregeld?

7 Afsluiting (5 min)

Tot slot willen we vragen om een afsluitend advies te geven om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Welke punten / aspecten dienen we zeker mee te nemen in onze aanbevelingen?

[invullen advies]

Heeft u tot slot nog aanvullende vragen? Of zaken die u in het kader van energiebesparing mee wilt geven?

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Totaal 1 uur en 25 min

Bijlage 3

Achtergrondinformatie projecten en deelnemers

Achtergrond 2 groepsinterviews Oostburg

Achtergrondinformatie Meer Met Minder – Oostburg

Meer Met Minder (MMM) Oostburg is een project dat in kern-Oostburg uitgevoerd is. Hier zijn via de MMM regeling aanvankelijk 100 plekken beschikbaar gesteld voor deelname. Men kon in aanmerking komen voor het project wanneer men a) de woning in kern-Oostburg staat b) de bewoner eigenaar is van de woning en c) er een EnergiePrestatieAdvies¹ (EPA) rapport opgesteld is. Nadat de aanvraag is gedaan bij één van de contactpersonen van Aantrekkelijk Oostburg is er een subsidie gereserveerd en konden de bewoners op eigen initiatief maatregelen inventariseren, met bijvoorbeeld aannemers, installateurs en andere betrokken partijen. Het doel is om een Energie Index (EI) van 0.75 of hoger te realiseren. Hierdoor wordt het energielabel van het huis tevens verbeterd. Wanneer de EI de gewenste waarde heeft aangenomen stuurt men gegevens op over de gemaakte labelstap en krijgt men de subsidie uitgekeerd.

Groepsinterviews

Het eerste groepsinterview in Oostburg is gehouden met acht mannen (leeftijd 50 plus). Men heeft vooral maatregelen genomen gericht op verschillende vormen van isolatie en veel deelnemers hebben zonnepanelen geplaatst. Het tweede groepsinterview is gehouden met 6 mannen (leeftijd 50 tot 75 jaar). Men heeft vooral maatregelen genomen gericht op verschillende vormen van isolatie en dubbel glas. Verder hebben veel deelnemers zonnepanelen geplaatst. In beide groepen lijkt het erop dat men duurzaamheid reeds op de agenda heeft staan. Hiernaast lijkt het erop dat er technische kennis aanwezig is bij de deelnemers ten aanzien van de maatregelen en over verbouwen. Deze twee eigenschappen zorgen ervoor dat men eigen initiatief neemt ten aanzien van het nemen van maatregelen en goed meedenkt over de maatregelen en de uitvoering hiervan.

Maatregelen per deelnemer groep 1

1. Glas, kozijnen, isolatie, zonnepanelen	<i>Fase</i> uitvoering
2. Glas, isolatie (muren), zonnepanelen, kierafdichting, ketel	uitvoering
3. Isolatie (spouw), ketel, zonnepanelen	afgerond
4. Isolatie (spouw), zonnepanelen	afgerond
5. Isolatie (spouw), zonnepanelen	afgerond
6. Isolatie (dak), zonnepanelen	afgerond
7. Zonnepanelen, warmtepomp, slimme meter	afgerond
8. Glas, isolatie (spouw, zolder), zonnepanelen	afgerond

Maatregelen per deelnemer groep 2

1. Glas, isolatie (muur, spouw en dak)	<i>Fase</i> uitvoering
2. Isolatie (zolder), zonnepanelen	afgerond
3. Isolatie (spouw en dak), zonnepanelen	afgerond
4. Glas, Isolatie (spouw, slaapkamer)	afgerond
5. Isolatie (spouw en dak), zonnepanelen, ketel	afgerond
6. Glas, isolatie (muur)	afgerond

¹ Een Energieprestatieadvies (EPA) is een maatwerkadvies dat inzicht geeft in bouwkundige en installatietechnische verbetermaatregelen. De kwaliteit van het energieadvies is geborgd via onafhankelijke certificering op basis van een nationale beoordelingsrichtlijn.

Achtergrond groepsinterview Hardenberg

Achtergrondinformatie Hardenberg – Bewust Duurzaam Thuis

De bewoners in Hardenberg hebben deelgenomen aan het project Bewust Duurzaam Thuis. Dit project is opgezet door de gemeente, samen met natuuractiviteitencentrum De Koppel, Cogas Duurzaam, Enerdeco en Zuinig Wonen. Het project Bewust Duurzaam Thuis is eind 2008 van start gegaan en begeleidt particuliere woningeigenaren bij het nemen van energiebesparende maatregelen in de eigen woning. Hiervoor wordt het energieadvies ingezet waarbij de energiebesparende maatregelen in de betreffende woning in kaart worden gebracht.

Bewust Duurzaam Thuis beschikt over een uitgebreid netwerk van gecertificeerde bedrijven die deze maatregelen op een snelle en duurzame manier kunnen uitvoeren. Tot en met 2012 hebben naar schatting maar liefst 870 woningeigenaren via Bewust Duurzaam Thuis een energieadvies gekregen.

Ruim tweederde van deze woningeigenaren is daadwerkelijk tot uitvoering van energiebesparende maatregelen overgegaan. In totaal zijn bijna 600 woningen aangepast, waarbij de meeste woningeigenaren kozen voor HR-glas, spouwmuurisolatie of dakisolatie en zonnepanelen. In totaal hebben 160 woningeigenaren tot en met 2010 gebruikt gemaakt van de duurzaamheidlening.

Groepsinterview

Het groepsinterview wordt gehouden met vier mannen (leeftijd 60 plus) en één vrouw (ongeveer 45 jaar). De meeste mensen hebben verschillende vormen van isolatiemaatregelen genomen aangevuld met maatregelen zoals zonnepanelen, HR ketel en dubbel glas. Het lijkt erop dat men duurzaamheid reeds op de agenda heeft staan. Dat blijkt bijvoorbeeld dat de meeste deelnemers al jarenlang met verduurzaming van hun woning bezig zijn. Ook zijn er enkele deelnemers die zelf de isolatiemaatregelen hebben geïnstalleerd. Dit zorgt ervoor dat men eigen initiatief neemt ten aanzien van het nemen van maatregelen en goed meedenkt over de maatregelen en de uitvoering hiervan.

Maatregelen per deelnemer

	<i>Fase</i>
1. Isolatie, dubbel glas, HR ketel, kunststof kozijnen	afgerond
2. HR ketel, dakisolatie, dubt over spouwisolatie	afgerond
3. Spouwmuur isolatie, dubbel glas (beneden), dakisolatie	afgerond
4. Spouwisolatie, HR ketel, zonnepanelen	afgerond
5. Dakisolatie, zonnepanelen, plaatsen led lampen, HR ketel	afgerond

Achtergrond groepsinterview Apeldoorn

Achtergrondinformatie Apeldoorn – Uw Woning in de Watten

De bewoners die deelnemen aan het groepsinterview in Apeldoorn hebben deelgenomen aan het project Uw Woning in de Watten. Dit project is opgezet door gemeente Apeldoorn, Woningstichting Ons Huis, Isolatie Netwerk en MMM. Het project heeft van december 2010 tot en met december 2011 gelopen. In deze periode heeft het project particuliere woningeigenaren begeleid bij het nemen van energiebesparende maatregelen in de eigen woning.

Om de maatregelen te realiseren is voor bewoners EPA ingezet waarbij de energiebesparende maatregelen in de betreffende woning in kaart zijn gebracht. Bewoners konden gratis een EPA-rapport laten maken. Bewoners konden vervolgens uit een pakket van maatregelen kiezen. Met de uitgevoerde maatregelen zijn woningen energiezuiniger en

comfortabeler gemaakt. De gemeente Apeldoorn gaf in een groot aantal gevallen de garantie dat de maatregelen ook écht leidden tot lagere woonlasten. Hiernaast is beloofd dat er volumevoordeel te behalen was wanneer meerdere bewoners zouden deelnemen, en werd een ontzorgende rol aangenomen.

Bij alle deelnemers aan het project heeft Liander kosteloos een slimme meter geplaatst. Zo kon Liander op afstand de energieverbruikgegevens uitlezen en terugkoppelen aan bewoners.

Groepsinterview

Het groepsinterview is gehouden met vijf mannen en drie vrouwen. De leeftijd van de deelnemers is gevarieerd en ligt tussen de 35 en 70 jaar. De meeste deelnemers hebben isolatiemaatregelen genomen, aangevuld met andere maatregelen. Tevens hebben een aantal deelnemers een slimme meter (Quby) in hun huis. Deelnemers geven aan veel zelf uitgezocht en geregeld te hebben om de maatregelen uit te voeren. Eén van de deelnemers aan het groepsinterview heeft een zogenoemd 'Voorbeeldhuis' in de wijk. Er is een groep bewoners met een voorbeeldhuis. Deze groep heeft het hele proces van de aanbesteding en de ontwikkeling begeleid en gemonitord. De woningen van de deelnemers aan het groepsinterview komen uit de jaren 60 of 70.

Maatregelen per deelnemer

	<i>Fase</i>
1. Vloerisolatie	afgerond
2. Vloer- en spouwmuurisolatie, zonnepanelen	afgerond/bezig
3. Vloer- en dakisolatie, dubbel glas	afgerond
4. Vloerisolatie, dubbel glas, voordeur	afgerond
5. Vloer- en dakisolatie, zonnepanelen	afgerond
6. Spouwmuurisolatie, slimme meter (Quby)	afgerond
7. Dakisolatie, dubbel glas, voordeur, radiatoren, afzuiginstallatie, dakramen	afgerond

Achtergrond 2 groepsinterviews Nijmegen

Achtergrondinformatie Nijmegen – Het Groene Hert

In Nijmegen is vanuit de gemeente een initiatief opgestart om vanaf 2011 50.000 woningen energiezuiniger te maken. Dit is middels een aantal zaken aangepakt. Als eerst is een wijkgerichte aanpak gehanteerd. Binnen deze wijken zijn er ambassadeurs aangesteld die een voorbeeldrol hadden en mensen hebben geënthousiasmeerd voor het nemen van energiezuinige maatregelen. Om dit voor elkaar te krijgen is er een budget vanuit de gemeente beschikbaar gesteld. Bewoners die kozen mee te doen konden vervolgens gebruik maken van verschillende premies. Hiernaast was het mogelijk groepsvoordeel te behalen.

Om bewoners te voorzien van informatie is een centraal informatiepunt opgericht, genaamd Het Groene Hert. Hier kon men terecht voor informatie, advies en begeleiding ten aanzien van maatregelen, subsidies, aannemers etc. Er is verder geen centraal uitvoerende partij gehanteerd omdat de gemeente bewoners ruimte keuzevrijheid wilde geven in uitvoerende partijen en maatregelen.

Groepsinterview 1

Het eerste groepsinterview is gehouden met twee mannen en één vrouw. De deelnemers zijn tussen de 40-50 jaar. Dit interview bestond uit deelnemers die een buurt / groepsinitiatief hebben gestart om gezamenlijk energiebesparende maatregelen te treffen met bewoners. Dit gesprek verschilde dus met de gesprekken met deelnemers die individueel maatregelen

hebben genomen. De deelnemers hebben zelf investeringen gedaan zoals isolatiemaatregelen en plaatsen van zonnepanelen. De deelnemers hebben duurzaamheid hoog op de agenda staan, ze zijn al jarenlang bezig om verduurzaming in hun buurt te realiseren en hebben zelf verschillende maatregelen in hun woning genomen.

Maatregelen per deelnemer groep 1

	<i>Fase</i>
1. Initiatief: 5 jaar klimaatstraatfeestervaring, bewust maken van duurzaamheid in de wijk, wervingsacties, plaatsen tochtstrips. Individueel: Zonnepanelen, HR++glas, hr-ketel, muur- en vloerisolatie. Woning zit op een label D.	afgerond/lopend
2. Initiatief: Klimaatstraatfeestervaring en werft daarvoor actief in de wijk, geeft in de wijk informatie over subsidies en heeft informatieavonden georganiseerd met het Groene Hert. Individueel: Zonnepanelen, HR++glas, hr-ketel	afgerond/lopend
3. Initiatief: Plaatsen van zonnepanelen in de wijk, enthousiasmeren in de wijk, opstellen businesscase. Individueel: Hr++glas, vloer en spouwisolatie, ervaring grijs water, collectief.	afgerond/lopend

Groepsinterview 2

Het tweede groepsinterview is gehouden met vijf vrouwen en 4 mannen. Er is één mannelijk deelnemer van 20 jaar en de andere deelnemers zijn tussen de 40-50 jaar. De meeste mensen hebben zonnepanelen geplaatst aangevuld met aanvullende maatregelen zoals isolerende maatregelen, HR ketel en dubbel glas. Het lijkt erop dat men duurzaamheid reeds op de agenda heeft staan. Dat blijkt bijvoorbeeld dat de meeste deelnemers al jarenlang met verduurzaming van hun woning bezig zijn.

Maatregelen per deelnemer groep 2

	<i>Fase</i>
1. HR++, vloerisolatie, zonnepanelen	afgerond
2. Zonnepanelen	afgerond
3. Kozijnen vervangen, spouwmuurisolatie	afgerond
4. Groenen daken, zonnepanelen en dubbelglas	afgerond
5. Zonnepanelen	afgerond
6. Dubbelglas, kunststof kozijnen	afgerond
7. Dubbel glas	afgerond
8. Bodem en spouwisolatie	afgerond
9. Zonnepanelen	afgerond
10. Zonnepanelen	afgerond

Achtergrond groepsinterview Almere

Achtergrondinformatie Almere – De Groene Reus

De Groene Reus is een duurzame energiecoöperatie in Almere (en Flevoland). De achterliggende gedachte is dat het een samenwerkingsverband is tussen bewoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en de overheid. De oprichter van de Groene Reus is Robert Hemmen. De Groene Reus is een vrij jong project; het bestaat iets langer dan een jaar. Het is dus een groeiende coöperatie die in de toekomst meerdere collectieve initiatieven op wilt zetten. Het een losstaande coöperatie (een vereniging) en een burgerinitiatief. De Groene Reus staat los van de gemeente, de gemeente wordt er wel af en toe bij betrokken. Het idee is dat de Groene Reus ondersteunt bij het uitzoeken van een lokale leverancier van zonnepanelen, helpen bij de aanvraag van subsidie en het begeleiden van het traject.

De activiteiten van de bewoners zijn verschillend ingezet. In één wijk zijn de panelen collectief bij één leverancier aangeschaft. In andere wijken is het anders georganiseerd hierbij heeft De Groene Reus de best passende en betaalbare leverancier bij bewoners gezocht.

Groepsinterview

Het groepsinterview wordt gehouden met vijf mannen (leeftijd 40 – 55 jaar) en vier vrouwen (leeftijd 35 – 60 jaar). Ook was er een stagiaire van Inholland aanwezig die stage loopt bij de Groene Reus. De deelnemers die betrokken zijn bij het groepsinterview hebben via De Groene Reus alleen geïnvesteerd in zonnepanelen. Meerdere bewoners zijn van plan ook andere maatregelen te gaan treffen. De meeste deelnemers lijken koplopers te zijn op het gebied van duurzame energie. Zo zijn enkele van hen actief bij het werven van buurtbewoners. Eén deelnemer is bezig om binnen De Groene Reus een aanvullend project op te zetten waarbij de resultaten van de zonnepanelen met elkaar vergeleken worden.

Maatregelen per deelnemer

	<i>Fase</i>
1. gezamenlijk met woongemeenschap zonnepanelen gekocht	afgerond
2. Zonnepanelen (Rekening nog niet volledig betaald ivm gebreken installatie)	afgerond
3. zonnepanelen met groep bewoners uit zelfde pand	afgerond
4. zonnepanelen	afgerond
5. zonnepanelen	afgerond
6. zonnepanelen	afgerond
7. zonnepanelen	afgerond
8. zonnepanelen	afgerond
9. zonnepanelen	afgerond

Bijlage 4

Uitwerking adviezen FGI's

Aan het einde van elk focusgroepgesprek is de respondenten gevraagd een advies te geven over hoe energiebesparingsprojecten verbeterd zouden kunnen worden. Onderstaande tabel geeft de adviezen weer. De adviezen zijn gegroepeerd per thema. Vanwege de leesbaarheid zijn enkele citaten geredigeerd.

Advies verbetering energiebesparingsproject	Locatie
<u>Verstrek duidelijke en eenduidige informatie</u>	
Algemeen	
Er moet betere voorlichting komen over materialen, zoals spouwmuurisolatie en de kwaliteit van het dubbel glas	Zeeland - I
Betere informatie van de overheid	Zeeland - I
Bewoners moeten duidelijker geïnformeerd worden over de mogelijkheden	Zeeland - I
Meer voorlichting/informatieverstrekking ten aanzien van duurzame maatregelen. Er is geen weet over aanvullende maatregelen	Overijssel
Er moet meer transparantie aanwezig zijn ten aanzien van de aangeboden informatie	Zeeland - I
Betere informatieverstrekking	Gelderland (A)
Draag voordelen van het project meer uit (ontzorgen, begeleiding, besparing, comfort, milieu, uitvoering etc.)	Gelderland (A)
Het is belangrijk de business case goed naar voren laten komen	Gelderland - I
Hulp van de gemeente is nodig, omdat zij juiste informatie hebben over subsidiemogelijkheden, over het aanbod en kennis hebben wie wat het beste aanbiedt	Gelderland - I
Niet opdringerig; breng positieve in plaats van negatieve reclame	Gelderland - I
Bied informatie en uitleg aan ten aanzien van kleine maatregelen in het huis. Denk aan tochtstrips, sleutelgatafsluiters, etc.	Gelderland - II
Gebruik meer communicatiekanalen om burgers te informeren over verschillende subsidies	Gelderland - II
Verstrek meer duidelijke en objectieve informatie	Gelderland – II
Geef beter voorlichting	Gelderland – II
Communiceer beter over de maatregelen en bijgaande kostenbesparing en comfortverhoging	Gelderland – II
Gebruik de gemeentelijke website en het lokale blad om informatie te verstrekken	Gelderland - II
Verstrek duidelijke communicatie naar de klant	Flevoland
Verbeter de communicatie/informatieverstrekking	Flevoland
Wees duidelijker in woord en actie over je positie als consument t.o.v. de leverancier van zonnepanelen	Flevoland
Mensen moeten bewust gemaakt worden van energiebesparing	Zeeland - II
Pandeigenaren moeten geïnformeerd en gemotiveerd worden	Zeeland - II
Er is goede informatie vooraf nodig	Zeeland - II
Mensen dienen geïnformeerd en geadviseerd te worden via poster, folders, Gemeentehuis, etc.	Zeeland - II
Aannemer betrekken in het geven van advies voor de maatregelen	Zeeland - II
Breng betere communicatie toegespitst op verschillende doelgroepen tot stand	Gelderland – II
Maatwerk advies	
Er is uitgebreide informatie nodig ten aanzien van welke maatregelen er mogelijk zijn	Zeeland - II
Er is behoefte in inzicht in materialen/kosten/arbeid/leveringsmogelijkheden	Gelderland (A)
Het EPA rapport moet alle mogelijkheden ter verbetering bevatten, niet alleen het noodzakelijke	Zeeland - II
Het is belangrijk dat vanuit de aannemer wordt aangegeven welke subsidiemogelijkheden er zijn	Zeeland - II
Geef onafhankelijke en persoonlijke informatie	Gelderland – II
Voorzie in advies op maat op basis van de ligging van het dak t.o.v. het zuiden en de hellingshoek van het dak	Flevoland

<p>Communicatie gedurende het proces/bij de afronding</p> <p>Inzicht in het project is wenselijk; onder andere in het eindresultaat</p> <p>Betere communicatie naar deelnemers ten aanzien van stand van zaken, aantal deelnemers ten behoeve van schaalvoordeel, resultaten, etc.</p> <p>Er dient betere tussentijdse informatie te zijn, bijvoorbeeld door middel van een nieuwsbrief of een website</p>	<p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p>
<p>Subsidieregeling kan beter</p> <p>Als de pot met subsidie te snel leeg is kan het subsidiepercentage (20%) verlaagd worden (naar bijv. 10%)</p> <p>Verstrek duidelijke informatie vanuit de gemeente of provincie over subsidies</p> <p>Is er wel goede controle over de uitkering van de subsidies?</p> <p>Verstrek subsidie aan kleine projecten die betaalbaar zijn zodat meer mensen hieraan mee kunnen doen</p> <p>Verstrek collectieve wijksubsidie; op deze manier vergroot je de sociale cohesie en het maakt meer mogelijk met minder geld</p> <p>Maak structurele subsidie mogelijk in plaats van een ad hoc subsidiepot</p> <p>Verleen geen subsidie; dit is belastinggeld</p> <p>Draag duidelijke informatie over subsidiemogelijkheden uit, bijvoorbeeld op wijkbijeenkomsten</p> <p>Meer duidelijkheid over subsidies</p> <p>Let op gecombineerde subsidies; uitkeringen mogen nooit de kosten overstijgen</p>	<p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Gelderland – II</p> <p>Zeeland - I</p> <p>Zeeland - I</p>
<p>Stel het project beschikbaar voor meer mensen</p> <p>De subsidiemaatregelen/het project zou ook voor mensen buiten de kern-Oostburg beschikbaar moeten zijn</p> <p>Meer mensen moeten gebruik kunnen maken van de subsidieregeling/het project</p> <p>Zorg dat de subsidie structureel aangeboden wordt; degene die het dichtst bij het vuur zitten hebben het meeste voordeel</p>	<p>Zeeland - I</p> <p>Zeeland - II</p> <p>Overijssel</p>
<p>Bied gelegenheid informatie en ervaring uitwisseling deelnemers</p> <p>Het bij elkaar brengen van bewoners</p> <p>Mogelijkheid voor communicatie/bijeenkomsten voor bewoners die meedoen aan het project</p> <p>Er is goede communicatie nodig met en tussen mensen die meedoen</p> <p>Er moeten meer contactmomenten zijn tussen deelnemers, bijvoorbeeld met behulp van bijeenkomsten of excursies.</p> <p>Organiseer wijkgerichte mondelinge bijeenkomsten waarin informatie over voor- en nadelen van energiebesparende maatregelen uitgewisseld kan worden</p> <p>Neem twijfels weg door mensen met elkaar in contact te brengen die al energie besparen</p>	<p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland - II</p> <p>Flevoland</p>
<p>Er is een centrale begeleider nodig</p> <p>Er is betere communicatie nodig gedurende het hele project. Bijvoorbeeld door middel van één centrale persoon/aannemer die alle zaken coördineert</p> <p>Er is goede externe begeleiding nodig in de vorm van een energiecoördinator</p> <p>Er is goede begeleiding nodig</p> <p>Betere coördinatie vanuit een centraal punt</p> <p>Er is betere communicatie nodig gedurende het hele project. Bijvoorbeeld door middel van één centrale persoon/aannemer die alle zaken coördineert</p> <p>Het aanstellen van initiatiefnemers werkt goed, deze maken mensen enthousiast, ontzorgen en maken bewust</p>	<p>Gelderland (A)</p> <p>Zeeland</p> <p>Zeeland</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland (A)</p> <p>Gelderland - I</p>

<u>De adviespartij moet onafhankelijk zijn</u>	
Geef écht onafhankelijk advies	Gelderland - I
Er is meer duidelijkheid nodig over hoe onafhankelijk de partij is met wie je samenwerkt	Gelderland - I
De gemeente moet een écht onafhankelijk adviesbureau aanstellen	Gelderland - I
Verstrek meer duidelijke en objectieve informatie	Gelderland - II
Geef duidelijkheid in scheiding van vereniging en betaalde adviseur	Flevoland
Geef duidelijkheid over de mate van onafhankelijkheid	Flevoland
<u>De uitvoerende partij moet capabel/vaardig zijn</u>	
Breng de besparingsmogelijkheden t.o.v. het milieu duidelijker in kaart	Flevoland
Zorg voor kennisvermeerdering binnen de vereniging	Flevoland
Maak eerst een goed plan, werk het uit en gebruik een checklist/controleer	Flevoland
Leid bestuurders van de vereniging op	Flevoland
Partijen moeten voldoende personeel hebben in verband met eventuele ongemakken	Gelderland (A)
<u>Ontzorgen van bewoners</u>	
Maak mensen enthousiast, bewust, en neem werk uit handen	Gelderland - I
Volg twee sporen: 1) neem een ontzorgend spoor, en 2) neem een zelfregelaar spoor	Gelderland (A)
Begeleid het geheel meer	Flevoland
Doe actief aan nazorg (zoals controle subsidieafroning, energiebesparinggarantie)	Gelderland (A)
Verbeter de nazorg	Flevoland
<u>Aannemers moeten goed geïnformeerd zijn</u>	
Het is van belang dat lokale aannemers goed op de hoogte zijn van de subsidie-regelingen	Zeeland - I
De aannemer moet beter geïnformeerd worden	Zeeland - II
Verstrek juiste en duidelijke informatie naar de installateur	Flevoland
De interne communicatie moet sterk verbeteren	Flevoland
Er is betere communicatie onderling nodig (tussen gemeente, EPA adviseur, uitvoerders, energiekracht)	Gelderland (A)
De uitvoerende partijen moeten goed communiceren	Gelderland (A)
<u>Betrek marktpartijen</u>	
Laat gemeente alleen het (omkaderde) beleid vaststellen. Laat de uitvoering over aan een goede regiehouder	Gelderland (A)
De gemeente dient eerst initiatief te nemen en zich dan terug te trekken. Marktpartijen kunnen dit zelf	Gelderland (A)
Er is behoefte aan offertes van marktpartijen	Gelderland (A)
<u>Betrek lokale partijen bij het project en laat deze samenwerken</u>	
Houd de maatwerkadviseurs en de werkzaamheden plaatselijk	Zeeland - I
Indien mogelijk meer regionale, plaatselijke bedrijven en adviseurs inschakelen	Zeeland - I
Er zou een samenwerking met plaatselijke installateurs en maatwerkbedrijven moeten zijn, zo is het makkelijker om groepskortingen te bedingen	Zeeland - I
De installateurs bewandelden allen hun eigen weg, dit zou een samenwerking moeten zijn	Zeeland - I
Het zou goed zijn wanneer de gemeente drie of vier adviseurs uit de buurt voorstelt	Zeeland - I
Bij het kiezen van adviseurs moeten lokale aanbieders betrokken worden en eenzelfde kostenpost vragen zodat hier geen verschillen in zitten	Zeeland - I
<u>Bied flexibele pakketten maatregelen aan</u>	
Maak de pakketten maatregelen flexibeler en geef meer keuzemogelijkheden (binnen gestelde kaders)	Gelderland (A)
De projectpakketten waren te star	Gelderland (A)

<u>Positieve beoordelingen</u>	
Schaf dak- en vloerisolatie en zonneboiler aan	Overijssel
Informatie over isoleren is perfect geweest; zeer tevreden over advisering	Overijssel
Goede informatie ontvangen over zonnepanelen en welke het hoogste rendement bezitten	Overijssel
<u>Overig</u>	
Er moet een duidelijkere doelstelling geformuleerd worden	Zeeland - I
Zonnepanelen zouden aanbevolen moeten worden	Zeeland - II
Biobrandstof zou aanbevolen moeten worden	Zeeland - II
De aannemer moet de mensen stimuleren	Zeeland - II
De sturing vanuit de gemeente mag duidelijker	Zeeland - II
Diverse onderdelen van de pakketten waren niet van toepassing of al in eerder stadium afgerond	Gelderland (A)
Het project dient op tijd afgerond te zijn en überhaupt afgerond te worden	Gelderland (A)
Ik heb subsidie en 2 ^e energierapport nooit ontvangen	Gelderland (A)
Let ook op flora en fauna. Vleermuizen lopen bijvoorbeeld gevaar wanneer er zonder controle een spouwmuur geïsoleerd wordt	Gelderland (A)
Breng het klimaatstraatfeest onder de aandacht voor de bewustwording	Gelderland - I
Begin bij jezelf	Gelderland - I
Creëer de mogelijkheid om burger-/wijkinitiatieven te stimuleren	Gelderland - II
De grootste verbeterstappen kunnen gemaakt worden bij de mensen die juist geen interesse hebben in het onderwerp	Gelderland - II
Benadruk het verhoogde comfort	Gelderland - II
Creëer de mogelijkheid om burger-/wijkinitiatieven te stimuleren	Gelderland - II
Geef mogelijkheid tot het 'kopen' of leasen van zonnepanelen op een ander dak (bijv. van de gemeente)	Gelderland - II
Druk in geld in plaats van in kilowatts aan hoeveel je kunt besparen	Gelderland - II
Men moet zich op kostenbeperking richten wanneer senioren benaderd worden	Flevoland
Bied mogelijkheid in het kiezen van een contactpersoon	Flevoland
Meet op welke gebieden je het meeste energie verbruikt in huis	Flevoland

Bijlage 5 Frequentieoverzicht online vragenlijst

Selectievraag:

Bent u afgelopen twee jaar benaderd door een bedrijf of persoon voor deelname aan één van de volgende projecten en/of services gericht op één van onderstaande punten?	N= 308
<i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	
1. het winterklaar maken of repareren van uw auto (denk aan winterbanden, olie verversen, accu nalopen, of sneeuwkettingen)	50.6%
2. een energiebesparingsproject of maatwerkadvies gericht op duurzame maatregelen (zoals dubbel glas, isolatie woning, duurzame ketel, of zonnepanelen)	61.7%
3. deelname aan een buurtactiviteit gericht op het veiliger maken van de wijk	18.2%
4. deelname aan een buurtactiviteit gericht op gezamenlijke aanpak om uw buurt en/of woning energiezuiniger te maken	9.7%
5. de aanschaf van een nieuwe energiemeter, ook wel slimme meter genoemd (zoals van Eneco (TOON), Nuon, Liander, Stedin, of een andere aanbieder)	43.5%
6. het in ontvangst nemen van een energiebox (doos met energiebesparende toepassingen zoals spaarlampen, waterbespaarders, standby-killers, etc.)	16.9%
7. advies om uw gedrag energiezuiniger te maken (zoals het wassen op een lagere temperatuur, het eerder/'s nachts uitzetten van de verwarming, dichtdoen van gordijnen, of licht en apparaten uitzetten)	28.6%
8. bijdrage of deelname aan een goed doel (zoals Oxam Novib, KWF Kankerbestrijding, Alzheimer Nederland, of LongFonds)	68.2%
9. nee, ik ben voor geen van deze of andere initiatieven benaderd	-

A2. Bent u woningeigenaar?	N= 308
1 Ja	100.0%
2 Nee	-

[Indien respondent bij A1. antwoordoptie 2,3,5,6,7 en bij A2. antwoordoptie 1 invulde is deze doorverwezen naar de vragenlijst. Indien dit niet het geval was, is aangegeven dat de vragenlijst niet voor de respondent geschikt was en is deze respondent uitgesloten voor verdere deelname]

Respondenten die aan de inclusie criteria voldeden kregen de volgende tekst te lezen:

U heeft aangegeven dat u in de afgelopen twee jaar benaderd bent voor een energiebesparingproject en/of een advies heeft gekregen om uw energiegedrag te veranderen. Met behulp van deze vragenlijst willen we u hierover enkele vragen stellen. We willen u onder andere vragen welke positieve en/of negatieve ervaringen u heeft opgedaan met het project en welke aanvullende wensen en behoeften er bij u leven. Op deze manier krijgen we beter zicht op de successen en valkuilen van energiebesparingprojecten.

ResCon dankt u hartelijk voor uw bereidheid de vragenlijst in te vullen. Twee aanwijzingen voordat u begint:

- Lees elke vraag en bijbehorende antwoordmogelijkheden goed door voordat u antwoord geeft.
- Klik steeds het antwoord/de antwoorden aan dat/die het meeste van toepassing is/zijn.

[Op aparte slide/scherm weergegeven:]

N.B. Denkt u bij het beantwoorden van de vragen steeds aan het energiebesparingproject en/of advies om uw energiegedrag te veranderen waar u mee te maken heeft gehad. Voor de leesbaarheid wordt in deze vragenlijst verder gesproken over 'project'.

Uw antwoorden worden vertrouwelijk verwerkt.

Klik op 'Verder' om de vragenlijst te starten.

A Benadering

Eerst willen we u een aantal vragen stellen over hoe u benaderd bent en op welke wijze u heeft deelgenomen aan het energiebesparingsproject.

A1.	Op welke manier bent u benaderd om deel te nemen aan het project? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N= 308
	1 Persoonlijk door gemeente	12.0%
	2 Persoonlijk door buurtbewoners	8.1%
	3 Persoonlijk door aannemer/energiemaatschappij/installateur	27.3%
	4 E-mail	39.0%
	5 Telefoon	14.6%
	6 Brief per post	26.6
	7 Reclame, folder, flyer	29.9%
	8 Krant	11.7%
	9 Serviceloket (bijvoorbeeld energiebespaarloket, gemeenteloket etc.)	2.3%
	10 Anders, namelijk _____	5.2%

A2.	Heeft u deelgenomen aan het project?	N= 308
	1 Ja	65.6%
	2 Nee [→ Ga naar vraag A7.]	34.4%

A3.	Wat heeft u gemotiveerd om deel te nemen aan het project? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N= 202
	1 Subsidie	15.9%
	2 Aantrekkelijke lening	1.0%
	3 Financieel aantrekkelijk aanbod, zoals een korting	20.8%
	4 Advies/maatregel afgestemd op mijn persoonlijke situatie	22.3%
	5 Persoonlijke benadering en/of contact	12.9%
	6 Goede ervaringen van anderen	7.5%
	7 Ik kon de maatregelen samen met anderen uitvoeren	6.9%
	8 Verhogen van wooncomfort	20.3%
	9 Lagere energierekening	65.8%
	10 Modernisering van mijn woning	10.9%
	11 Voldoen aan een beter energielabel voor mijn huis	12.9%
	12 Reden(en) met betrekking tot mijn gezondheid	2.0%
	13 Bijdrage aan een beter milieu	35.1%
	14 Waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	14.9%
	15 Anders, namelijk _____	4.5%

A4.	In welke fase van het project zit u op dit moment?	N=202
	1 Ik ben de mogelijkheden aan het bekijken	23.8%
	2 Ik heb een keuze gemaakt	9.4%
	3 Het project is aan het opstarten	8.9%
	4 De uitvoer van het project is bezig	5.9%
	5 Het project wordt afgerond	5.9%
	6 Het project is afgerond en het product is in gebruik	46.0%

A5.	[Indien A 4 = 1,2 Welke maatregelen wilt u gaan treffen? Indien A4 = 3 Welke maatregelen gaat u treffen? Indien A4 = 4,5,6 Welke maatregelen zijn getroffen?] <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N=202
	1 Aanbrengen vloerisolatie	12.9%
	2 Aanbrengen dak-, gevel- en/of spouwmuurisolatie	17.8%
	3 Aanbrengen radiatorisolatie	6.4%
	4 Plaatsen HR%% dubbel glas	19.3%
	5 Plaatsen slimme meter (zoals TOON van Eneco, Nuon, Liander, Enexis etc.)	24.3%
	6 Plaatsen waterbesparende douchekop en/of kraan	20.3%
	7 Plaatsen spaarknop toilet voor korter doorspoelen	12.4%
	8 Plaatsen spaarlampen en/of LED verlichting	35.1%
	9 Aanschaf of in ontvangstnemen van een Energiebox	10.4%
	10 Plaatsen van Zonnepanelen	31.7%
	11 Verbetering ventilatie/luchtstroom	7.4%
	12 Plaatsen van energiezuinige verwarmingsketel	16.8%
	13 Installatie vloerverwarming	4.0%
	14 Installatie warmtepomp	1.0%
	15 Anders, namelijk _____	8.9%

A6.	Heeft u naar aanleiding van het project uw energiegedrag in huis veranderd? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N=202
	1 Ja, ik was op een lagere temperatuur	28.2%
	2 Ja, ik zet de verwarming eerder en/of 's nachts uit	44.6%
	3 Ja, ik doe s 'avonds de gordijnen dicht	27.7%
	4 Ja, ik doe verlichting in huis uit als er niemand in de ruimte aanwezig is	38.6%
	5 Ja, ik douche korter	
	6 Ja, ik zet apparaten (echt) uit wanneer ze niet gebruikt worden, in plaats van ze op stand-by te zetten	20.3% 35.1%
	7 Ja, ik let op het energieverbruik bij de aanschaf van nieuwe apparaten	
	8 Ja, ik wijs mijn huisgenoten op energieverspillend gedrag	33.2%
	9 Ja, ik gebruik de spaarknop van het toilet om korter door te spoelen	
	10 Ja, ik trek meer kleding aan in plaats van de verwarming hoger te zetten	28.7% 24.3%
	11 Ja, ik zet de verwarming lager/minder vaak aan	19.3%
	12 Nee, ik heb niet mijn energiegedrag veranderd	
	13 Anders, namelijk _____	36.6% 24.8% 4.5%

[→ Ga door naar vraag B1.]

A7.	Wat was/waren voor u de reden(en) om niet deel te nemen aan het project? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N=106
	1 Het kost mij te veel geld	38.7%
	2 Ik vind het te veel geregeld	13.2%
	3 Ik heb geen zin in mensen over de vloer/vreemden in huis	4.7%
	4 Ik vind dat de voor- en nadelen niet tegen elkaar opwegen	13.2%
	5 Het kost mij te veel tijd	11.3%
	6 Het kost mij te veel moeite	15.1%
	7 Werknemers/installateurs beginnen vaak heel vroeg en dit stoort mij	-
	8 Ik vind dat er te veel geluidsoverlast is bij een verbouwing	-
	9 Ik heb slechte verhalen/ervaringen van mensen gehoord	-
	10 Het veroorzaakt veel rommel	0.9%
	11 Ik moet dagen vrij nemen om aanwezig te zijn	8.5%
	12 Het lijkt me een te ingewikkeld proces	6.6%
	13 Ik heb geen zin in een verbouwing	11.3%
	14 Ik heb eerder al energiebesparende maatregelen genomen	26.4%
	15 Anders, namelijk _____	17.0%

<p>A8. Wat zou mensen zoals u over de streep kunnen trekken om wel deel te nemen aan een dergelijk project? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i></p>	N=106
<p>1 Uitgebreidere/duidelijkere informatieverstrekking</p>	16.0%
<p>2 Informatie vanuit de gemeente</p>	14.2%
<p>3 Garantie lagere energierekening</p>	39.6%
<p>4 Één uitvoerende partij/één contactpersoon</p>	13.2%
<p>5 Lokale aanbieder</p>	3.8%
<p>6 Onafhankelijke aanbieder</p>	11.3%
<p>7 Breder aanbod van maatregelen</p>	3.8%
<p>8 De mogelijkheid om samen met anderen de maatregelen uit te voeren</p>	3.8%
<p>9 Inzicht in terugverdientijd van de maatregel(en)</p>	34.9%
<p>10 Advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie</p>	25.5%
<p>11 Meer inzicht in wat de energiebesparende maatregel zou kosten</p>	26.4%
<p>12 Lening of krediet via een overheidsinstelling zoals een gemeente</p>	2.8%
<p>13 Goed financieringsaanbod via een bank of energiebedrijf</p>	5.7%
<p>14 Maatregelen gericht op wooncomfort</p>	12.3%
<p>15 Keuzen uit meerdere aanbieders</p>	10.4%
<p>16 Inzicht in ervaringen van andere mensen</p>	15.1%
<p>17 Anders, namelijk _____</p>	13.2%
<p>18 Geen van bovengenoemde punten</p>	18.9%

<p>A9. Bent u van plan om in de toekomst energiebesparende maatregelen te treffen?</p>	N=106
<p>1 Ja zeker</p>	17.0%
<p>2 Waarschijnlijk</p>	32.1%
<p>3 Neutraal</p>	31.1%
<p>4 Waarschijnlijk niet</p>	15.1%
<p>5 Zeker niet</p>	4.7%

<p>A10. [Indien antwoord op A9. 4 of 5, deze vraag niet stellen] Waarom bent u [invullen antwoord optie vraag A9; zeker, waarschijnlijk of misschien] van plan om in de toekomst energiebesparende maatregelen te treffen?</p>	N=85
<p>1 Ik wil graag besparen op energiekosten</p>	45.9%
<p>2 Ik wil graag comfortabeler wonen</p>	4.7%
<p>3 Ik wil graag de waarde van mijn woning vermeerderen/behouden</p>	5.9%
<p>4 Het is beter voor het milieu</p>	20.0%
<p>5 Ik heb later meer tijd</p>	3.5%
<p>6 Maatregelen zijn in de toekomst misschien beter/goedkoper</p>	11.8%
<p>7 Mijn financiële situatie is later mogelijk toereikender om maatregelen te treffen</p>	7.1%
<p>8 Anders, namelijk _____</p>	1.2%

A11.	[indien antwoord op A9. 1, 2 of 3, deze vraag niet stellen] Waarom bent u waarschijnlijk of zeker niet van plan om in de toekomst energiebesparende maatregelen te treffen? [indien antwoord op A9. 4 of 5 is: waarschijnlijk niet, zeker niet]	N=21
	1 Het kost mij te veel geld	19.0%
	2 Ik vind het te veel geregeld	4.8%
	3 Ik heb geen zin in mensen over de vloer/vreemden in huis	-
	4 Ik vind dat de kosten en baten niet tegen elkaar opwegen	-
	5 Het kost mij te veel tijd/moeite	9.5%
	6 Ik heb slechte verhalen/ervaringen van mensen gehoord	-
	7 Het veroorzaakt veel rommel	-
	8 Het lijkt me een ingewikkeld proces	4.8%
	9 Ik heb geen zin in een verbouwing	4.8%
	10 Ik heb eerder al energiebesparende maatregelen genomen	28.6%
	11 Anders, namelijk _____	19.0%

[→ Ga door naar vraag E1]

B. Uitvoerende partij(en)
[Alleen stellen aan deelnemers]

De volgende vraag gaat over de partij(en) waarmee u contact heeft gehad.

B1.	Met welke partijen heeft u gedurende het project samengewerkt, contact gehad en/of contact gezocht? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>	N=202
	1 Één aannemer	17.3%
	2 Meerdere aannemers	14.4%
	3 Medewerker(s) gemeenteloket	5.0%
	4 Dakdekker	1.0%
	5 Energielabeladviseurs (EPA) en/of maatwerkadviseur(s)	13.4%
	6 Buren/buurtgenoten	14.4%
	7 Medewerker gemeente	8.4%
	8 Leverancier(s) van een energiesysteem	24.8%
	9 Medewerker(s) energiemaatschappij/energieleverancier (zoals Eneco, Nuon, Liander, Enexis etc.)	29.2%
	10 Glaszetter	8.4%
	11 Straatambassadeur energieproject	0.5%
	12 Milieu Centraal	0.5%
	12 Anders, namelijk _____	9.9%
	13 Ik heb nog geen contact gehad met één van bovenstaande partijen	9.4%

C. Uitvoer en kernfactoren tevredenheid
[Alleen stellen aan deelnemers]

De volgende vragen gaan over de uitvoer van het project, en de waardering daarvoor. Denk bij het invullen van de vragen aan alle partijen waarmee u contact heeft gehad.

Bepaal bij de volgende stellingen in welke mate de uitspraak bij u past. Kies steeds één van de antwoordmogelijkheden.

		helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
C1.	De uitvoerende partij(en) kwam(en) betrouwbaar over.	21.8%	49.5%	27.2%	1.0%	0.5%
C2.	De uitvoerende partij(en) was/waren daadkrachtig.	18.8%	43.1%	35.1%	2.5%	0.5%
C3.	Ik ben in het algemeen tevreden over de uitvoer van het project.	22.8%	42.6%	31.2%	2.5%	1.0%
C4.	De uitvoerende partij(en) was/waren beleefd en behulpzaam.	25.7%	49.5%	22.8%	1.0%	1.0%
C5.	De kwaliteit van de materialen, producten, informatie en handleidingen is goed.	21.8%	46.5%	29.2%	2.0%	0.5%
C6.	De uitvoerende partij(en) hield(en) te weinig rekening met mijn persoonlijke situatie.	2.5%	10.9%	30.7%	41.1%	14.9%
C7.	De uitvoerende partij(en) had(den) onvoldoende vaardigheden en/of kennis van zaken.	7.9%	19.8%	25.7%	33.2%	13.4%
C8.	De uitvoerende partij(en) gaven geen goede uitleg over de maatregel(en).	11.4%	23.8%	24.8%	27.7%	12.4%

N=202

C10. Over welke zaken van het project bent u bijzonder positief?
Probeer uw antwoord in één of enkele woorden te vatten. U kunt één of meerdere positieve zaken noemen. Indien u geen positieve punten weet te benoemen, vul dan het woord 'niets' in. [niet verplicht om in te vullen]

1. _____
2. _____
3. _____

C11. Over welke zaken van het project bent u bijzonder negatief?
U kunt één of meerdere negatieve zaken noemen. Indien u geen negatieve punten weet te benoemen, vul dan het woord 'niets' in. [niet verplicht om in te vullen]

1. _____
2. _____
3. _____

C12. Heeft het project voldaan aan uw verwachtingen?	N=202
1 Ja	59.4%
2 Deels	30.2%
3 Nee	10.4%

C13. Kunt u uw antwoord hierop kort toelichten? *Indien uw antwoord geen toelichting behoeft vul dan in 'Geen toelichting'.*

C14. Welke factoren zijn voor u het meest belangrijk wanneer het gaat over een energiebesparingsproject? <i>Zet de nummers 1 t/m 7 neer bij de antwoordmogelijkheden op volgorde van belangrijkheid.</i>	Gem (SD)
Betrouwbaarheid: (denk aan: afspraken nakomen, eerlijk, op tijd, nauwkeurig)	5.0 (1.6)
Responsiviteit: (denk aan: denken mee, daadkrachtig, springen in op wensen)	3.6 (1.7)
Beleefdheid: (denk aan: servicegericht, beleefd, respect)	3.0 (1.9)
Geleverde prestatie: (denk aan: kwaliteit genomen maatregel)	4.7 (1.9)
Empathie: (denk aan: begrip, medeleven bij positieve en/of negatieve ervaringen)	2.4 (1.7)
Competentie: (denk aan: verstand van zaken, actieve houding, geeft goede uitleg)	4.7 (1.8)
Kwaliteit materialen: (denk aan: handleiding, verpakking, materiaal)	4.5 (1.8)

De volgende vragen gaan over de afhandeling en herstel van het project.

C15. Wat is belangrijk voor u als bewoner tijdens de afronding/afhandeling van het project? <i>Klik de maximaal drie antwoorden aan die voor u het meest belangrijk zijn.</i>	N=202
1 Een evaluatiemoment	27.7%
2 Afrondend/afsluitend gesprek	30.7%
3 Aanbieden van de mogelijkheid om vragen te stellen	34.7%
4 Aanbieden van aanvullende maatregelen om energie te besparen	26.7%
5 Aanbieden van informatie omtrent de voortgang van het gehele project	23.3%
6 Servicenummer dat ik kan bereiken als er iets mis gaat met de investerende maatregel	47.5%
7 Anders, namelijk _____	5.9%

C16.	Wat is essentieel voor een bewoner zoals u wanneer er iets fout zou gaan na afloop van het project? <i>Klik de maximaal vier antwoorden aan die voor u het meest belangrijk zijn.</i>	N=202
	1 Goede bereikbaar per telefoon of e-mail	65.3%
	2 Snelle reactie	61.9%
	3 Snel herstel	60.4%
	4 Excuses voor de fout en/of het ongemak	7.4%
	5 Begrip voor de situatie	12.9%
	6 In acht nemen van mijn wensen en/of behoeften	15.8%
	7 Beschikbaarheid van de uitvoerende partij(en) voor het herstellen van fouten	36.1%
	8 Informatie en/of uitleg over het ontstaan van de fout en hoe zij deze gaan herstellen	18.3%
	9 Mogelijkheid tot het stellen van vragen	9.9%
	10 Een financiële tegemoetkoming (in de vorm van korting, extra service, etc.)	14.4%
	11 Anders, namelijk _____	-

D. Aanbeveling project
[Alleen stellen aan deelnemers]

De volgende vragen gaan over in hoeverre u met anderen gepraat heeft over het project

D1.	Hoe vaak heeft u over het project met familie, vriend(en), kennis(sen) of andere bewoners gepraat?	N=202
	1 Nooit [-> Ga naar vraag D5]	11.4%
	2 Een enkele keer	50.5%
	3 Meer dan een enkele keer	38.1%

Bepaal bij de volgende stelling in welke mate de uitspraak bij u past. Kies één van de antwoorden.

D2.	Zou u het project aanbevelen aan familie, vriend, kennis of andere bewoner?	N=179
	1 Ja zeker	38.5%
	2 Waarschijnlijk	35.2%
	3 Neutraal	20.7%
	4 Waarschijnlijk niet	4.5%
	5 Zeker niet	1.1%

D3a. [indien D2. = 1, 2, 3 Wat is de reden dat u het project [antwoord D2, zeker, waarschijnlijk of misschien] zou aanbevelen aan iemand anders? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>]	N=169
1 Lagere energierekening	75.7%
2 Hoger wooncomfort	36.7%
3 Waardevermeerdering of behoud van mijn woning	20.1%
4 Aantrekkelijke lening/subsidie	9.5%
5 Advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie	14.2%
6 Beter energielabel van mijn woning	17.2%
7 Goed voor mijn gezondheid	10.1%
8 Het is een duurzaam project	26.6%
9 Het is goed voor het milieu	49.7%
10 Goede ervaring met betrokken partijen	20.1%
11 Mijn woning is gemoderniseerd	12.4%
12 Anders, namelijk _____	2.4%

D3b. [Indien D2. = 4, 5 Wat is de reden dat u het project [antwoord D2, waarschijnlijk niet of niet] zou aanbevelen aan iemand anders? <i>U kunt meerdere antwoorden aanklikken.</i>]	N=10
1 Het kost te veel geld	10.0%
2 Ik vind het te veel geregeld	-
3 Er komen te veel mensen over de vloer/vreemden in huis	-
4 Ik vind dat de kosten en baten niet tegen elkaar opwegen	50.0%
5 Het kost te veel tijd/moeite	10.0%
6 Ik heb slechte verhalen/ervaringen van mensen gehoord	20.0%
7 Het veroorzaakt te veel rommel	-
8 Het is een te ingewikkeld proces	10.0%
9 Anders, namelijk _____	40.0%

E Algemene gegevens

Tot slot zouden wij graag enkele algemene vragen stellen

E1. Ik ben een:	N=308
1 Man	59.4%
2 Vrouw	40.6%

E2. Wanneer bent u geboren?
dag:____ maand:____ jaar:

Leeftijd	N=308
1 18-34	15.3%
2 35-54	44.8%
3 55+	39.9%

E3.	Wat is uw hoogst voltooide opleiding?	N=308
	1 Geen onderwijs / basisonderwijs	0.3%
	2 LBO / VBO / VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)	8.8%
	3 MAVO / eerste 3 jaar HAVO en VWO / VMBO (theoretische en gemengde leerweg)	8.1%
	4 MBO	23.4%
	5 HAVO en VWO bovenbouw / WO en HBO propedeuse	10.1%
	6 HBO / WO-bachelor of kandidaats	36.7%
	7 WO-doctoraal of master	12.7%
	8 Anders, namelijk _____	-
	10 Weet niet	-

E4.	Het inkomen van mijn huishouden is:	N=308
	1 Beneden modaal	9.7%
	2 Modaal	17.2%
	3 Tussen 1 en 2 maal modaal	27.3%
	4 Ongeveer 2 maal modaal	18.5%
	5 Meer dan 2 maal modaal	15.9%
	6 Geen antwoord	11.4%

E5.	Hoe is uw woonsituatie?	N=308
	1 Rijtjeshuis	39.3%
	2 Vrijstaand huis	20.1%
	3 Twee onder een kap woning	28.2%
	3 Flat	2.6%
	4 Appartement(encomplex)	9.4%
	5 Anders namelijk _____	0.3%

E6.	Wat is het bouwjaar van uw woning?	N=308
	1 2000-2013	13.3%
	2 1990-1999	17.5%
	3 1980-1989	14.6%
	3 1960-1979	30.2%
	4 1940-1959	4.9%
	5 Vóór 1940	19.5%

E7.	Hoe is uw huishouden samengesteld?	N=308
	1 alleenstaand zonder kinderen	12.3%
	2 alleenstaand met kinderen	3.9%
	3 Samenwonend/getrouwd zonder kind(eren)	38.6%
	4 Samenwonend/getrouwd met kind(eren)	45.1%
	5 Thuiswonend bij (groot)ouder(s)/familie	-
	6 Woongroep/studentenhuis	-
	7 anders, Anders namelijk _____	-

E8.	Welke beroepssituatie is het meest op u van toepassing?	N=308
	1 Ik ben gepensioneerd	19.1%
	2 Ik studeer	1.3%
	3 Ik werk in mijn huishouden	3.3%
	4 Ik ben afgekeurd om te werken	4.0%
	5 Ik wil wel werken, maar vind geen werk	-
	6 Ik werk parttime	18.7%
	7 Ik werk fulltime	42.8%
	8 Ik ben zelfstandig ondernemer	10.4%
	9 Anders namelijk _____	-

E9.	In welke regio bent u woonachtig?	N=308
	1 Amsterdam	3.2%
	2 Rotterdam	4.9%
	3 Den Haag	3.2%
	4 Resterend Randstad/west	29.9%
	5 Noord Nederland	12.7%
	6 Oost Nederland	20.8%
	7 Zuid Nederland	25.3%

Bijlage 6

Open vragen

1. Over welke zaken in het project is men bijzonder positief?

Benadering

de benadering (N=2)
de uitnodiging

Voorlichting, informatie en advies

goede voorlichting (N=6)
goede uitleg (N=3)
advies over energiebesparing
advies van de maatschappij
informatievoorziening
informatie van de provincie m.b.t. de aanbesteding
wij hebben goede voorlichting gehad over de zonnepanelen, ook veel van internet gehaald
voordelen (kostenbesparing) zijn goed benoemd
info bij aanschaf en uitleg over montage
advies m.b.t. het goed isoleren van het dak
was duidelijk allemaal

Meedenken / persoonlijke benadering

persoonlijke benadering (N=3)
het meedenken over oplossingen (N=2)
de begeleiding en het advies waren keurig op maat en ik had er ook inspraak in
ze dachten met me mee
inlevend vermogen van de leveranciers
meedenken over het zo goedkoop mogelijk de randzaken (installatie) op te lossen
het meedenken en het nog beter optimaliseren van de capaciteiten van de boiler
tevreden over advies op maat
begeleiding eigen huis

Communicatie

duidelijke communicatie (N=2)
duidelijkheid over het verloop van het project
goed gesprek, wat duidelijk was in de te nemen stappen
het contact
volgen van het project (app)

Deskundigheid

de deskundigheid van de installateurs
deskundig advies gekregen waar we wat mee konden
monteur was er keurig op tijd, was kundig en snel
vakbekwaamheid
goede vaklui
professioneel
netheid van het werk

Klantvriendelijkheid / klantgerichtheid

klantvriendelijkheid (N=4)
goede service (N=2)
goed advies
snelle reactie bij een vraag

zakelijke klantgerichtheid (geen poespas, maar gewoon uitleggen en doen)
soepele en anticiperende houding t.a.v. project
wij hebben 'Toon' van Eneco aangeschaft, aanmelden ging vlot, kreeg snel een telefoontje
om een afspraak te maken
de gedrevenheid van de partijen en het gemak van de handelingen

Besparen kosten

verlaging kosten (N=5)
de voorgespiegelde besparing is gehaald
zonnepanelen, ze wekken veel stroom op en het scheelt enorm in mijn energiekosten
nieuwe HR cv-ketel is enorm veel zuiniger in gebruik
energiebesparing
de uitkomst van het project was bijzonder positief, een energieverbruik van 60% t.o.v. vorige
bewoner van het pand
de nieuwe HR ketel verbruikt minder
dat je met simpele maatregelen/aanpassingen toch wel aardig kunt besparen

Milieu

zuinig, goed voor milieu (N=2)
verlaging van milieubelasting
de opbrengst en het milieu

Tevredenheid over proces / project

snelle afhandeling (N=7)
uitvoering (N=3)
gemaakte afspraken daadwerkelijk nakomen (N=2)
daadkrachtige aanpak definitieve leverancier
snelheid waarmee een cv-ketel kon worden geplaatst
snelle levering energiemeter
snelle levering en installatie
tempo
snel neergelegd
de snelheid van de geleverde spullen
de procedure tot nu toe (nog niet afgerond)
correcte installatie zonder overlast voor de bewoner
dat het allemaal netjes is uitgevoerd
keurig gewerkt, geen troep gemaakt, werk stipt op de afspraak

Tevredenheid over afhandeling

keurige afwerking na plaatsing (N=2)
zeer tevreden over afhandeling van Eneco
goede afronding
netjes afgehandeld
nazorg

Tevreden met product zelf / resultaat

het gerealiseerde resultaat (N=4)
led verlichting (N=2)
de kwaliteit van het product (N=2)
goed product
het plaatsen van een slimme meter in combinatie met een besparende thermostaat
zonnepanelen spouwmuur isolatie
energiezuinige maatregelen
de zonnepanelen
de tochtstrip werkt erg goed tegen de tocht en de spaarlampen hebben ook goed gewerkt

de nieuwe HR ketel geeft sneller warm water
zeer tevreden over het apparaat
installatie verliep soepel
resultaat op termijn
dat ik via een energiemonitor kan zien wat ik per maand verbruik aan gas en stroom
het gebruik van de slimme meter, dus het eindresultaat. meer inzicht
mijn man is helemaal in de wolken
mijn hoge eigen elektriciteitsproductie
meer inzicht gekregen
alles ziet er beter uit

Verhoging wooncomfort

verbetering wooncomfort (N=3)
de nieuwe HR ketel geeft sneller warm water

Tevreden over alles

alles (N= 8)
de algehele gang van zaken
algehele behandeling en afhandeling
totaalplaatje
alles is gegaan zoals we het graag wilden
het project draait naar behoren

Prijs / kosten project

subsidiemogelijkheden (N=2)
de prijs (N=2)
gratis energielabel

Nergens tevreden over of n.v.t.

niets / nee / geen (N=6)
er is nog niets uitgevoerd
ben de mogelijkheden nog aan het bekijken
ik ben nog met offertes bezig, het ene bedrijf is zeer goed, andere veel minder goed
het project is nog in de beginfase
moet nog blijken
ik heb nu enkele offertes. die zien er redelijk uit, in mei heb ik nog een gesprek en ik heb nog
een offerte lopen, dan kijk ik wat de beste oplossing is
de toekomst moet het leren, de maatregelen zijn niet zo lang geleden uitgevoerd dat er nu al
een duidelijk verschil is

Overig

onafhankelijk
samenwerking
geld besparende tips
dat de windcentrale een grow funding project is met veel deelnemers
samenwerking van alle instanties
over de goede samenwerking
overzichtelijk
het initiatief op zich

2. Over welke zaken in het project is men bijzonder negatief?

Geen

niets (N=26)

n.v.t. (N=4)

Kosten / terugverdientijd

de prijs (N=2)

kosten, veel maatregelen zijn helaas erg duur (maar de investering zeker waard)

investering is hoog

enige twijfel of dit financieel terug te verdienen is, maar de milieuwinst is ook veel waard

dat er altijd een duur prijskaartje aanzit

een forse aanbesteding

offerte wijkt sterk af van eerdere informatie

de 'besparingen' worden wel erg gunstig voorgesteld, m.i. valt het toch wel tegen qua

kosten/opbrengst

de energierekening is veel hoger i.p.v. lager, dus de vraag is of we een kat in de zak hebben gekocht

jammer dat er geen winst te halen was

dat je belasting moet betalen over je opgewekte kwh's

Verkeerde informatie

resultaat is minder dan beraamde resultaat

niet bijzonder negatief, maar merk wel dat de spaarlampen niet de lange levensduur hebben die wordt beweerd

het schijnt dat we dag- en nachtstroom hebben, dat is ons niet verteld

slechte uitleg over de werking van de ketel. gelukkig zelf redelijk technisch

moeilijk onafhankelijke adviezen te krijgen

Liander slimme meter erg onduidelijk

offerte was gebaseerd op een schuin dak, terwijl ik een plat dak heb

Informatie

het is wel een uitzoekerij, het is onduidelijk wat de terugverdientijd is, zijn die panelen wel betrouwbaar, hoe zit het met subsidie, ik moet het nog uitzoeken

gegeven advies

Uitvoering van project

duurt vrij lang (N=3)

moeilijk en langzaam

lange tijdslijnen

uitvoering van de werkzaamheden

het uitvoeren en het regelmatig terug komen om problemen en fouten op te lossen

oplevering (verkeerde draad, kreeg schok)

werkzaamheden moeten altijd onder werktijd, terwijl wij ook werken: je moet er vrij voor nemen

1/2 uur te laat

Communicatie tussen betrokken partijen

organisatorisch: tussen verschillende partijen wordt niet altijd goed gecommuniceerd

er waren partijen nodig voor installatie, zij hadden onderling geen goede afstemming met elkaar

Resultaat

de hele slimme meter was al na een paar maanden niet meer bereikbaar

Overig

de bejegening

was in het begin een spraakverwarring welke lang duurde eer ze wisten wat ik bedoelde
transparantie

slechte smoes adviseur

het is allemaal zo ondoorzichtig: welk paneel is wel goed, welk keurmerk, welke financiële
constructie, moeilijk om voor mij de beste keuze te maken

jammer dat de leverancier van de zonnepanelen failliet ging, garantie gelukkig overgenomen
door Eneco

ik moet nog zien of het allemaal wel werkt zoals ze beloven, ook over 10 jaar

het subsidiepotje wat al leeg was, nog voor we konden declareren

niet nakomen van afspraken

duurde soms wat lang met terugbellen e.d.

de ambtelijke aanpak van de gemeente

bureaucratisch

beetje chaotisch was het

project bleek onmogelijk om technische redenen, dus niet uitgevoerd

cv-installateurs die kennis van zaken hebben, maar wel hun eigen producten als beste
verkopen

C13 Kunt u uw antwoord hierop kort toelichten?

Deze vraag werd gesteld na vraag C12 'Heeft het project voldaan aan uw verwachtingen?'

Antwoordmogelijkheden: ja, deels, nee

Voldaan: ja

Rendement / lastenverlichting / besparing

wij verwachten door deze maatregelen een lagere energierekening op het einde van het jaar
zuiniger

vooral bij zonnepanelen ging het erg goed, binnen een dag op het dak en veel
energieopwekking

is energie besparend

ik merk het al wel, maar heb nog geen eindafrekening gehad

ik heb mijn huis aangepast en hoop een lagere energierekening te krijgen

ik gebruik minder energie

het gasverbruik is flink gedaald

het energieverbruik gaat naar beneden

besparing op elektriciteitsrekening

besparing is altijd beter

het bespaart me geld

heb plusminus 300.00 euro teruggekregen van gas en stroom

de energiebesparing laat zich duidelijk waarnemen

zoals ik al zei, het 'besparingstarget' dat ik voor ogen had, is gehaald

Project voldoet aan verwachtingen (algemeen)

alles is gegaan, zoals we verwachten (N=4)

prima. werkt naar behoren

het resultaat is goed

er is exact gebeurd wat de bedoeling was, blij mee

alles is netjes uitgevoerd en afgewerkt

alles werkt naar behoren en als ik nog vragen heb, kan ik gewoon bellen

zoals aangegeven bij verkoop: voldoet aan de eisen

ja hoor, de panelen leveren stroom en mijn man is helemaal blij!

materialen helemaal naar wens

energiezuinige maatregelen zijn als beschreven door fabrikanten en leveranciers, soms beter dan ik had verwacht

Verhoging wooncomfort

prettigere warmte in huis
warmer

Milieu

goed voor het milieu (N=2)
we moeten allemaal een steentje bijdragen aan een schoner milieu

Meer inzicht energieverbruik

we zijn veel meer bewust met energiegebruik
op de display is duidelijk af te lezen wat het verbruik is en wanneer er pieken in het verbruik zijn
makkelijk ook dat je iedere twee maanden het energieverbruik per mail krijgt

Overig

prima / geen problemen (N=8)
prettig contact
ik heb verschillende offertes opgevraagd en 1 bedrijf komt zeer goed over, professioneel
veiligheid flink verhoogd
erg veel resultaat heb ik niet gemerkt, maar dat komt vooral omdat ik er niet echt op heb gelet
alles goed uitgelegd gekregen, alles functioneert goed en prijs was ook oké
teruglevering gaat prima en de subsidie was er zeer snel
spreekt voor zich
moeilijker voor inbraak
met als toevoeging dat het door de overheid niet aantrekkelijk wordt gemaakt, denk aan de
geheven energiebelasting en energietransportkosten, die worden gemaakt in tegenstelling
tot de aanschaf van zonnepanelen, die zijn hiervan vrijgesteld en zelfs gesubsidieerd
is niet zo chaotisch en je wist waar je aan toe was
ik weet nu beter waar ik op moet letten

Voldaan: deels

Project nog niet afgerond / begonnen

project nog niet afgerond (N=10)
is nog niets uitgevoerd (N=2)
ze moeten nog wel geplaatst worden
opstartende fase
nog in een oriënterende fase
ik heb pas net de beslissing gemaakt, dus moet nog uitgevoerd worden

Nog geen inzicht op besparing / rendement

weet nog niet precies de besparing (N=2)
moet nog langere periode overbruggen om rendement te kunnen inschatten (N=2)
ik moet wachten op de volgende koude periode om het rendement goed te kunnen bepalen
we weten nog niet in hoeverre de genomen maatregelen echt effect zullen hebben
wat de zonnepanelen opleveren weet ik nog niet, hebben ze pas december 2012 en de
slimme meter gelijk aangevraagd, maar die kwam pas 15-01-2013, dus allemaal afwachten
moet afwachten wat er in de praktijk van terecht komt

Tegenvallend resultaat

lange terugverdiëntijd (N=2)

had liever meteen resultaat gezien i.p.v. na 10 jaar

de levensduur van de spaarlampen valt tegen

de beloofde subsidie bleef uit!

het kan beter

er werd niet zo veel nieuws verteld

rendement van de isolatie is nauwelijks merkbaar

zoals ik al aangaf blijven er nog twijfels bestaan rond de aanschaf van een nieuwe cv

niet alle mogelijkheden kunnen nog worden benut

alles wordt wel rooskleurig benaderd, er komen later toch wel weer een paar dingetjes bij,

bijv. bij een beperkt aantal zonnepanelen kan het via 'bestaande' interne net, bij meerdere

heb je toch een aparte kabel nodig van dak naar meterkast en uitbreiding meterkast

installatie, doorvoeren bevestigingen e.d.

Overig

nee (N=2)

ik wil nog verder bezuinigen op mijn energiebeleid

het duurde erg lang voor de juiste materialen er waren

er hadden meer mogelijkheden onderzocht kunnen worden

Voldaan: nee**Overig**

nog geen opdracht gegeven vanwege veel hogere offerte dan info aangaf

mijn woonsituatie is zo specifiek dat er geen sprake was van echt advies op maat

het resultaat is minder dan beraamd

heb er niets aan gehad

geen winst

de energierekening is hoger i.p.v. lager

Bijlage 7

Aanvullende tabellen

In deze bijlage worden enkele aanvullende tabellen getoond die horen bij hoofdstuk 4.

Tabel 1 Motivatie deelname afgezet tegen geslacht*

	totaal %	man %	vrouw %
lagere energierekening	65.7	66.1	64.9
bijdrage aan een beter milieu	35.4	38.7	29.7
subsidie	23.7	29.0	14.9**
advies/maatregel afgestemd op mijn persoonlijke situatie	22.2	20.2	25.7
financieel aantrekkelijk aanbod, zoals een korting verhogen van wooncomfort	20.7	22.6	17.6
waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	20.7	21.8	18.9
persoonlijke benadering en/of contact	15.2	16.1	13.5
voldoen aan een beter energielabel voor mijn huis	13.1	12.9	13.5
goede ervaringen van anderen	13.1	12.9	13.5
modernisering van mijn woning	11.6	12.1	10.8
ik kon de maatregelen samen met anderen uitvoeren	11.6	13.7	8.1
anders ¹	7.1	4.8	10.8
	7.6	8.1	6.8
N=	198	124	74

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

1. Anders betreft: reden(en) met betrekking tot mijn gezondheid, aantrekkelijke lening, een verplichting vanuit de energiemaatschappij of een persoonlijke hobby.

Tabel 2	Motivatie deelname energiebesparingsproject *	afgezet		tegen		type
		totaal %	investerings- gedrag %	slimme meter %	gebruikers- gedrag %	
	lagere energierekening	65.7	71.8	45.5	70.3**	
	bijdrage aan een beter milieu	35.4	34.2	29.5	45.9	
	subsidie	23.7	37.6	6.8	0.0**	
	advies/maatregel afgestemd op mijn persoonlijke situatie	22.2	26.5	13.6	18.9	
	financieel aantrekkelijk aanbod, zoals een korting	20.7	21.4	29.5	8.1	
	verhogen van wooncomfort	20.7	25.6	11.4	16.2	
	waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	15.2	21.4	6.8	5.4**	
	persoonlijke benadering en/of contact***	13.1	14.5	2.3	21.6	
	voldoen aan een beter energielabel voor mijn huis***	13.1	17.9	4.5	8.1	
	goede ervaringen van anderen***	11.6	14.5	6.8	8.1	
	modernisering van mijn woning***	11.6	14.5	11.4	2.7	
	ik kon de maatregelen samen met anderen uitvoeren***	7.1	9.4	2.3	5.4	
	anders ¹	7.6	4.3	15.9	8.1	
	N=	198	117	44	37	

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

*** Voldoet niet aan de eisen van een chi-kwadraat toets.

1. Anders betreft: reden(en) met betrekking tot mijn gezondheid, aantrekkelijke lening, een verplichting vanuit de energiemaatschappij of een persoonlijke hobby.

Tabel 3 Soort maatregelen afgezet tegen het type energiebesparingsproject*

	totaal %	investerings-gedrag %	slimme meter %	gebruikers-gedrag %
plaatsen spaarlampen en/of LED verlichting	35.4	29.1	29.5	62.2**
plaatsen van zonnepanelen	31.3	42.7	20.5	8.1**
plaatsen slimme meter (zoals TOON van Eneco, Nuon, Liander, Enexis etc.)	24.7	15.4	65.9	5.4**
plaatsen waterbesparende douchekop en/of kraan	20.7	17.9	18.2	32.4
plaatsen HR ++ dubbel glas	19.2	22.2	9.1	21.6
aanbrengen dak-, gevel- en/of spouwmuurisolatie	17.7	19.7	18.2	10.8
plaatsen van energiezuinige verwarmingsketel	17.2	17.9	13.6	18.9
aanbrengen vloerisolatie***	13.1	16.2	9.1	8.1
plaatsen spaarknop toilet voor korter doorspoelen***	12.6	11.1	11.4	18.9
aanschaf / in ontvangst nemen Energiebox***	10.6	5.1	2.3	37.8
verbetering ventilatie/luchtstroom***	7.6	9.4	2.3	8.1
aanbrengen radiatorisolatie***	6.1	5.1	9.1	5.4
installatie vloerverwarming***	4.0	4.3	6.8	0.0
anders ¹ ***	9.6	14.5	0.0	5.4
N=	198	117	44	37

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

*** Voldoet niet aan de eisen van een chi-kwadraat toets.

1 Anders betreft: installatie waterpomp, overstap naar een andere energieleverancier, isolerende kozijnen, lagere wastemperatuur, deelname aan windmolenproject.

Van de positief en negatief geformuleerde stellingen ten aanzien van tevredenheid zijn ook gemiddelden berekend en weergegeven in tabel 4.

Tabel 4 Tevredenheid ten aanzien van de uitvoer van het project afgezet tegen het type energiebesparingsproject

	totaal gem (sd)	investerings-gedrag gem (sd)	slimme meter gem (sd)	gebruikers-gedrag gem (sd)
Positief geformuleerde stellingen totaal	3.88 (0.68)	3.85 (0.68)	3.92 (0.73)	3.91 (0.65)
betrouwbaar	3.91 (0.75)	3.86 (0.76)	4.05 (0.81)	3.95 (0.71)
daadkrachtig	3.77 (0.80)	3.80 (0.82)	3.71 (0.82)	3.76 (0.72)
algemeen tevreden over de uitvoer	3.84 (0.84)	3.78 (0.85)	3.89 (0.84)	4.00 (0.82)
beleefd en behulpzaam	3.98 (0.79)	3.98 (0.83)	4.02 (0.73)	3.89 (0.74)
kwaliteit materialen goed	3.87 (0.79)	3.84 (0.78)	3.93 (0.85)	3.95 (0.78)
Negatief geformuleerde stellingen totaal	3.28 (0.86)	3.28 (0.89)	3.27 (0.85)	3.32 (0.82)
te weinig rekening houdend met persoonlijke situatie	3.55 (0.96)	3.56 (0.95)	3.50 (1.05)	3.54 (0.93)
onvoldoende kennis/vaardigheden	3.24 (1.15)	3.14 (1.19)	3.39 (1.15)	3.38 (1.06)
geen goede uitleg	3.06 (1.21)	3.14 (1.24)	3.14 (1.24)	3.05 (1.10)
N=	198	117	44	37

Tabel 5 Voldoen aan verwachtingen afgezet tegen het type energiebesparingsproject

	totaal %	investerings- gedrag %	slimme meter %	gebruikers- gedrag %
ja*	59.6	54.7	70.5	62.2
nee	10.6	13.7	9.1	2.7
deels	29.8	31.6	20.5	35.1
N=	198	117	44	37

* Voldoet niet aan de eisen van een chi-kwadraat toets.

Tabel 6 Meest belangrijke factoren bij een project afgezet tegen het type energiebesparingsproject

	totaal gem (sd)	investerings- gedrag gem (sd)	slimme meter gem (sd)	gebruikers- gedrag gem (sd)
betrouwbaarheid	5.00 (1.62)	5.12 (1.53)	5.10 (1.61)	4.49 (1.92)
geleverde prestatie	4.75 (1.93)	4.62 (2.00)	4.80 (2.02)	5.16 (1.63)
competentie	4.72 (1.78)	4.76 (1.67)	4.67 (1.84)	4.54 (1.99)
kwaliteit materialen	4.51 (1.81)	4.53 (1.82)	4.47 (1.64)	4.43 (1.99)
responsiviteit	3.64 (1.72)	3.62 (1.73)	3.55 (1.62)	3.76 (1.80)
beleefdheid	3.01 (1.88)	3.04 (1.92)	3.05 (2.01)	2.95 (1.73)
empathie	2.38 (1.67)	2.30 (1.63)	2.39 (1.71)	2.68 (1.76)
N=	198	117	44	37

Tabel 7 Belangrijk bij de afronding van een project afgezet tegen het type energiebesparingsproject *

	totaal %	investerings- gedrag %	slimme meter %	gebruikers- gedrag %
servicenummer dat ik kan bereiken als er iets mis gaat	48.0	42.7	54.5	56.8
aanbieden van de mogelijkheid om vragen te stellen	34.3	35.9	34.1	29.7
afrondend/afsluitend gesprek	30.0	35.0	18.2	32.4
een evaluatiemoment	27.3	29.1	22.7	27.0
aanbieden van aanvullende maatregelen om energie te besparen	27.3	25.6	29.5	29.7
aanbieden van informatie omtrent de voortgang van het gehele project	23.2	26.5	22.7	13.5
anders ¹ **	5.6	5.1	9.1	2.7
N=	198	117	44	37

* Deelnemer kon maximaal drie antwoorden invullen.

1. Anders betreft: niet van toepassing omdat het project nog niet is afgerond en snelle bereikbaarheid en actie van de leveranciers.

** Voldoet niet aan de eisen van een chi-kwadraat toets.

Tabel 8 Aanbevelingen van het project afgezet tegen het type energiebesparingsproject

	totaal %	investerings-gedrag %	slimme meter %	gebruikers-gedrag %
ja, zeker	38.9	44.9	25.0	34.4
waarschijnlijk	35.4	30.8	44.4	40.6
neutraal/waarschijnlijk niet/zeker niet	25.7	24.3	30.6	25.0
N=	175	107	36	32

* Respondent kon meerdere antwoorden invullen.

Tabel 9 Redenen waarom men het project aanbeveelt afgezet tegen het type energiebesparingsproject*

	totaal %	investerings-gedrag %	slimme meter %	gebruikers-gedrag %
lagere energierekening	75.8	82.4	64.7	65.5**
het is goed voor het milieu	49.7	54.9	44.1	37.9
hoger wooncomfort	36.4	43.1	20.6	31.0**
het is een duurzaam project	27.3	33.3	20.6	13.8
goede ervaring met betrokken partijen	20.6	23.5	20.6	10.3
waardevermeerdering of waardebehoud van mijn woning	20.6	30.4	5.9	3.4**
beter energielabel van mijn woning ***	17.0	19.6	11.8	13.8
advies afgestemd op mijn persoonlijke situatie ***	13.3	12.7	14.7	13.8
mijn woning is gemoderniseerd***	12.7	13.7	5.9	17.2
goed voor mijn gezondheid ***	10.3	10.8	2.9	17.2
aantrekkelijke lening/subsidie ***	9.7	13.7	5.9	0.0
Anders ^{1***}	2.4	2.0	5.9	0.0
N=	165	102	34	29

* Deelnemer kon meerdere antwoorden invullen.

** Significant verschil (Chi-kwadraat toets $p = \leq 0.05$).

*** Voldoet niet aan de eisen van de Chi-kwadraat toets.

1. Anders betreft: een hobby/sport, goed gevoel, afwachten hoe het allemaal gaat lopen.