



De rol van installateurs, aannemers en andere uitvoerende bedrijven

Wie het besluit neemt om energiebesparende maatregelen te nemen, komt vaak terecht bij een installateur, aannemer of isolatiebedrijf. Daarnaast kunnen uitvoerende bedrijven kansen benutten op het moment dat zij al aan het werk zijn in een woning. Zij kunnen bewoners attenderen op de mogelijkheden voor energiebesparing. Om energiebesparende maatregelen te kunnen uitvoeren – en dus zaken te doen met bijvoorbeeld installateurs, aannemers of isolatiebedrijven – is het financiële plaatje cruciaal.

Ontzorgen

Veel woningeigenaren stellen het op prijs als u hen zorgen uit handen neemt. Zij zien vaak op tegen de administratieve afhandeling en overlast gedurende de werkzaamheden. Tegelijkertijd vinden consumenten het belangrijk om betrokken

te blijven bij de verbouwing en zelf keuzes te maken. Dit biedt ook kansen. Door het bieden van een totaalpakket worden woningeigenaren ontzorgd. Koppel wel altijd tussentijds terug en laat klanten de belangrijkste keuzes zelf maken.

Huizenbezitters vinden de daling van de maandlasten belangrijker dan de terugverdiendtijd, zo laat het onderzoek zien. Ook de financiering van de maatregelen is belangrijk. Huizenbezitters moeten de maatregelen immers wel kunnen betalen.

Woningeigenaren vinden subsidies daarbij erg belangrijk. Dit kan hen over de streep trekken om maatregelen te nemen. Als uitvoerend bedrijf kunt u dit meenemen in uw offerte: het schetsen van het financiële plaatje is onderdeel van het ontzorgen van klanten.

www.energiesubsidiewijzer.nl

Een handig overzicht van alle beschikbare subsidies, regelingen en kredieten op gebied van energiebesparende maatregelen voor woningen. Handig te doorzoeken op doelgroep, plaatsnaam of type maatregel.

Handige tips:

- Bied als aannemer een kant-en-klaar verbouwingsconcept aan, waarin naast verbouwingen zoals badkamer en keuken, ook energiebesparende maatregelen zitten.
- Installateurs en aannemers kunnen kansen voor energiebesparing actief onder de aandacht brengen wanneer zij bezig zijn met een verbouwing. Daarbij kunnen zij, in goed overleg met de woningeigenaar, eventueel andere partijen inschakelen zoals een aannemer, energieadviseur of installateur.
- Meer weten over ontzorging van uw klanten? Zie www.meermetminder.nl

Milieu Centraal

Milieu Centraal is een landelijke organisatie die consumenten praktische en betrouwbare informatie biedt over milieu, energie en klimaat. Doel is consumenten te ondersteunen om milieuvriendelijke en energiezuinige keuzes te maken. Milieu Centraal realiseert dit door het aanbieden van informatie, tips, adviezen en 'Advies op Maat'-modules waarmee consumenten kunnen bekijken wat in hun persoonlijke situatie de beste keuze is. Milieu Centraal verspreidt haar informatie zelf en via samenwerkingspartners, zoals marktpartijen en professionals. Kijk voor meer informatie op: www.milieucentraal.nl (trefwoord: samenwerken) en www.energielastenverlager.nl

Meer met minder

De stichting 'Meer Met Minder' voert het convenant 'Meer Met Minder' uit, dat ministeries, bouwbedrijven, energiebedrijven, installatiebedrijven en woningcorporaties in 2008 met elkaar sloten. Doel is dat in 2020 2,4 miljoen bestaande woningen en andere gebouwen blijvend 30 procent minder energie gebruiken. Zie ook www.meermetminder.nl

Deze brochure is een samenvatting van het afstudeeronderzoek 'Het energielabel gelabeld', Onderzoek naar het investeringsgedrag in energiebesparende maatregelen naar aanleiding van het energielabel, geschreven door drs. L. van Diggelen. In deze masterthesis vindt u de onderbouwing van deze brochure.

Handige sites:

Vereniging Eigen Huis, www.veh.nl
Nibud, www.nibud.nl

Divisie NL Energie en Klimaat voert in opdracht van het ministerie van VROM het programma 'Energie & Gebouwde Omgeving' uit. Wij bieden professionele marktpartijen en overheden ondersteuning bij energiebesparing, duurzame energie en CO₂-reductie van de gebouwde omgeving.

De consument beslist

Hoe woningeigenaren kiezen voor energiebesparing

>> Als het gaat om energie en klimaat

Dit is een publicatie van:

Agentschap NL
NL Energie en Klimaat
Swentiboldstraat 21
Postbus 17 | 6130 AA Sittard
T +31 (0) 88 602 20 00
www.agentschapnl.nl/woningbouw

© Agentschap NL | april 2010
Publicatie-nr. 2KPWB1011

Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld kan Agentschap NL geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Agentschap NL is een agentschap van het ministerie van Economische Zaken. Agentschap NL voert beleid uit voor diverse ministeries als het gaat om duurzaamheid, innovatie en internationaal. Agentschap NL is hét aanspreekpunt voor bedrijven, kennisinstellingen en overheden. Voor informatie en advies, financiering, netwerken en wet- en regelgeving.

De divisie NL Energie en Klimaat versterkt de samenleving door te werken aan de energie- en klimaatoplossingen van de toekomst.



Kiezen voor energiebesparing

Agentschap NL doet veel onderzoek naar energiebesparing in de gebouwde omgeving. Zo is een studie uitgevoerd naar het beslissingsproces van woningbezitters om energiebesparende maatregelen te nemen. Welke partijen oefenen invloed uit op de bereidheid van consumenten om te investeren in energiebesparing en welke argumenten zijn daarbij belangrijk? In deze brochure vindt u meer informatie over het keuzeproces bij eigenaar-bewoners en hoe u hen kunt bewegen om energiebesparende maatregelen te nemen.

De uitkomsten van het onderzoek in het kort

Energiebesparende maatregelen zijn soms ingewikkeld en vereisen kennis van zaken. Consumenten vinden het daarom belangrijk dat zij kunnen vertrouwen op de adviezen die ze krijgen. Informatie over energiebesparing zou bij voorkeur afkomstig moeten zijn van onafhankelijke partijen. Daarin hebben woningeigenaren meer vertrouwen dan partijen met commerciële doeleinden.

Advies op maat

Om consumenten te verleiden energiebesparende maatregelen te nemen, is een EPA-maatwerkadvies zeer geschikt. Huizenbezitters zijn bij dit advies eerder bereid om energiebesparende maatregelen te nemen, dan alleen bij een energielabel. Het energielabel voor woningen helpt vooral om mensen bewuster te maken van de energie-efficiency van hun huis.

Maandlasten belangrijk

Het financiële plaatje is van cruciaal belang bij de afweging van mensen of ze energiebesparende maatregelen nemen. De maandelijkse daling van de energierekening blijkt doorslaggevend te zijn. De terugverdientijd is minder relevant. Van subsidies gaat een grote stimulans uit om daadwerkelijk te investeren.

Factoren zoals energiebewustzijn, invloed uit de directe omgeving (familie, vrienden, berichten in de media of eerdere ervaringen) en praktische beperkingen en mogelijkheden - zoals de hoeveelheid werk en overlast - spelen ook mee, maar zijn minder belangrijk. Toch blijkt dat mensen de praktische beperkingen van een verbouwing vaak niet goed inschatten waardoor ze vaker van energiebesparende maatregelen afzien.

“Een bewoner weet vaak niet wat de financiële mogelijkheden zijn, zoals verschillende hypotheekvormen of een subsidie.”

Sanne Lamers, Nibud

Het energielabel

Op 1 januari 2008 is het energielabel voor woningen geïntroduceerd. Het energielabel laat zien hoe energiezuinig huizen zijn in vergelijking met andere woningen van hetzelfde type. Bovendien geeft het label inzicht in de mogelijkheden voor energiebesparing.



EPA-maatwerkadvies

Naast het verplichte energielabel kunt u ook gebruik maken van het maatwerk dat een Energie Prestatie Advies (EPA) biedt. Een EPA-maatwerkadvies geeft inzicht in bouwkundige en installatietechnische verbetermaatregelen en is er voor zowel woningbouw als utiliteitsbouw. Een EPA-maatwerkadvies biedt een helder overzicht van de huidige energiestatus van een gebouw en van de kosten en baten als gevolg van energiegerelateerde maatregelen, inclusief de terugverdientijden.

Voor meer informatie over het energielabel en EPA-maatwerkadvies: www.energielabelgebouw.nl

De invloed van onafhankelijke organisaties, energiebedrijven en energieadviseurs

De gemiddelde woningeigenaar heeft relatief weinig kennis van de energieprestatie van zijn huis. Hij weet wat zijn maandlasten zijn en misschien ook van omwonenden, maar het energiegebruik is onbekend. Huizenbezitters blijken echter veel waarde te hechten aan de informatie over energiebesparing die afkomstig is van onafhankelijke experts, belangenorganisaties en instanties. De mening van een deskundige is van invloed op het besluit om al dan niet maatregelen te nemen.

Onafhankelijkheid belangrijk

Consumenten nemen het advies van onafhankelijke organisaties heel serieus. Wanneer organisaties zoals de Vereniging Eigen Huis, Milieucentraal, lokale overheden en energiebedrijven niet alleen wijzen op bijvoorbeeld het energielabel, maar ook attenderen op het EPA-maatwerkadvies dan nemen consumenten dit heel serieus. Woningbezitters geven ook aan dat zij als eerste bij deze organisaties op zoek gaan naar informatie over het energielabel.

Vertrouwen in onafhankelijke deskundigen

Ook energieadviseurs spelen een belangrijke rol bij de keuzes die woningbezitters maken om energiebesparende maatregelen te nemen. Consumenten vertrouwen op de expertise waarover deskundigen beschikken. Naast het aanbieden van EPA-maatwerkadviezen zijn er mogelijk commerciële kansen voor energieadviseurs in het doorverwijzen naar derden voor de financiering en de uitvoering van de adviezen. Essentieel daarbij is uiteraard dat dit niet ten koste gaat van de onafhankelijkheid.



Informatie voor de klant

Huiseigenaren noemen kostenbesparingen als de belangrijkste reden om energiezuinige maatregelen te nemen. Het is dus zaak om dit mee te nemen in de communicatie richting woningeigenaren. Daarbij vinden zij de lagere maandelijkse energierekening belangrijker dan de terugverdientijd. Daarnaast kunt u informatie geven over de maandlasten, wat er allemaal moet worden geregeld en welk type maatregelen mogelijk zijn binnen de bestaande woning. De financiële mogelijkheden zijn uiteraard van belang bij het al dan niet nemen van energiebesparende maatregelen. Vooral subsidiemogelijkheden zijn een stimulans om maatregelen te nemen. Deze informatie kan ook aan professionele partijen worden verstrekt. Zij kunnen deze onafhankelijke informatie dan doorgeven aan consumenten, dit schept extra vertrouwen.

www.energiebesparingsverkenner.nl

De online tool Energiebesparingsverkenner laat u in enkele stappen de energiebesparingsmogelijkheden van een woning zien en berekent meteen uw financiële voordeel. Dat kan voor individuele woningeigenaren interessant zijn, maar bijvoorbeeld ook voor woningcorporaties of een vereniging van eigenaren. Daarom is de verkenner er in twee versies: een versie voor particuliere woningen en een versie voor onderhouds- of renovatieprojecten.

Handige tips:

- Een EPA-adviseur kan zorgen voor een EPA-maatwerkadvies en verwijzen naar bedrijven en informatie over financieringsmogelijkheden. Ook kan hij een lijst geven met punten waar bewoners bij een energierenovatie of andere verbouwing op moeten letten. Zo kunnen mensen makkelijker een keuze maken.
- Als mensen zich inschrijven bij de gemeente, kunnen gemeenten informatie verstrekken over energiebesparing. Er is dan net een huis gekocht of gehuurd en mensen zijn dan vaak nog aan het verbouwen. Dan is het nog mogelijk om energiebesparing in de verbouwing mee te nemen.
- Gemeenten kunnen huizenbezitters stimuleren om collectief energiebesparende maatregelen te nemen.
- Een energiebedrijf of overheid kan een energieloket introduceren waar bewoners terecht kunnen voor besparingsadvies. De gemeente kan een energieadviseur in de wijk aanstellen die iedereen, eigenaar-bewoner, huurder en middenstander in de wijk kan bereiken. Hiermee wordt het contact persoonlijker. Dit kan een stimulans zijn om na te denken over maatregelen.
- Op basis van de genomen energiebesparende maatregelen zijn sommige energiebedrijven bereid het maandelijkse voorschot direct te verlagen.

De betekenis van makelaars, geldverstrekkers en hypotheekadviseurs voor de consument

Makelaars, geldverstrekkers en hypotheekadviseurs kunnen invloed uitoefenen op het besluit van woningbezitters om energiebesparende maatregelen te nemen. Mensen verwachten van hen echter geen adviezen over energiebesparing, maar juist hulp die aansluit bij de dienstverlening. Makelaars en hypotheekadviseurs hebben als eerste contact met woningeigenaren bij de aanschaf van een woning. Dat is het beste moment voor de (toekomstige) eigenaren om een keuze te maken over energiebesparende maatregelen. Het wordt op prijs gesteld als financiers meedenken over hoe energiebesparende maatregelen het best gefinancierd kunnen worden.

Het energielabel

Aankoopmakelaars kunnen er belang bij hebben om namens potentiële kopers te vragen naar het energielabel: zij kunnen dan beter een passend bod doen. Het energielabel helpt vooral om mensen bewust te maken van de energie-efficiency van een woning. Voor verkoopmakelaars kan het interessant zijn om het energielabel bij hun klanten onder de aandacht te brengen omdat dat potentiële kopers inzicht geeft in de energie-efficiency van het huis, en daarmee in de overige maandlasten.

Attendeer op financiële regelingen

Als (potentiële) huizenkopers vragen stellen over de energieprestatie blijken zij vooral gevoelig voor een verlaging van de maandlasten, zo laat onderzoek zien. Energiebesparende maatregelen kunnen meegefinancierd worden in de hypotheek. Voor het financieringsdeel dat bestemd is voor bijvoorbeeld een zuinige CV-ketel, isolatie of (drie)dubbel glas kunnen huizenkopers bij verschillende geldverstrekkers korting krijgen op de hypotheekrente of extra financiële ruimte in de hypotheek. Aanpassingen aan de woning zijn fiscaal aftrekbaar.



Huizenbezitters stellen het op prijs wanneer geldverstrekkers en hypotheekadviseurs berekenen wat de financiële ruimte is in de hypotheek voor het nemen van energiebesparende maatregelen. Geldverstrekkers en hypotheekadviseurs kunnen hun toegevoegde waarde verder vergroten door naast advies over de hypotheek te wijzen op subsidies voor het nemen van energiebesparende maatregelen. Hiervoor zijn consumenten erg gevoelig. Zij zijn eerder bereid om energiebesparende maatregelen te nemen als zij de kosten hiervoor niet alleen hoeven te dragen. Daarnaast is het belangrijk om te wijzen op de directe daling van de maandlasten. De terugverdientijd speelt een minder grote rol.

Handige tip:

- Een makelaar zou een energielabel duidelijker zichtbaar kunnen maken bij de verkoop van een woning, bijvoorbeeld door het label te vermelden bij advertenties van woningen en op websites als Funda en Jaap.

