



Behoeften en verwachtingen ten aanzien van het energiehuis voor het verduurzamen van de woning

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/272

Datum

November 2024

Opdrachtgever

Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

Auteurs

Jord van Beek
Ronnie Maathuis
Nicole Nibbering

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	5
1.2	Onderzoeksverantwoording	6
1.3	De steekproef	7
	Conclusies	11
	Aanbevelingen	15
2	Verduurzamen algemeen	19
2.1	Verduurzamen nuttig en nodig, maar ook ingewikkeld en duur: dus hulp nodig	19
2.2	Verduurzamen vooral voor particuliere kopers	21
2.3	Barrières voor verduurzamen sterk afhankelijk van woonsituatie	24
3	Huidig aanbod energieloket	33
3.1	Geen groot gebrek aan bekendheid, wel aan eerder contact	33
3.2	Relevantie van het huidige aanbod (kwalitatief)	33
4	Ondersteuning bij het energiehuis	36
4.1	Weinig eerste intentie om naar het energiehuis te gaan	36
4.2	Energiehuis vooral relevant uit gemak en efficiëntie (kwalitatief)	37
4.3	Gemengde reacties over de rol van de overheid (kwalitatief)	38
4.4	Weerstand bij 'klantreisbegeleider' en 'renovatiepaspoort' (kwalitatief)	38
4.5	Energiehuis moet ondersteuning op maat kunnen bieden	39
5	Voorwaarden van het energiehuis	44
5.1	Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid	44
5.2	Bereikbaarheid	47
5.3	Gelijkheid/rechtvaardigheid (kwalitatief)	49
5.4	Betaalbaarheid	50
5.5	Huurder of verhuurder?	51
5.6	Intentie om energiehuis te bezoeken neemt toe, maar blijft laag	52
A	Bijlagen	55
A.1	Gebruikte Vragenlijst	55
A.2	Achtergrond respondenten	61
A.3	Ondersteuning bij huidige verduurzaming	63
A.4	Puntenverdeling ondersteuning energiehuis	66
A.5	Hoe ontvangen?	68
A.6	Doorrekenen van verhuurder naar huurder	69

Inleiding

1 Inleiding

In de inleiding bespreken we de aanleiding van het onderzoek en de daaruit voorkomende onderzoeksvragen. Daarna bespreken we in de onderzoeksverantwoording hoe het onderzoek is uitgevoerd. Tot slot, gaan we in op de steekproef die is gebruikt in het kwantitatieve deel van het onderzoek.

1.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

1.1.1 Aanleiding

De Europese Commissie wil de energieprestatie van gebouwen verbeteren. Daarom heeft ze een richtlijn opgesteld om dit binnen de EU te stimuleren. Deze richtlijn is de Energy Performance of Buildings Directive (EPBD) IV¹. Een van de punten in de EPBD IV is het éénloketsysteem voor de energieprestatie van gebouwen. We noemen dit 'het energiehuis'. Dit onafhankelijke en fysieke energiehuis moet onder meer huishoudens holistische ontzorging (technische, financiële en praktische) bieden bij het verduurzamen van hun huis. Op dit moment worden de verschillende onderdelen van verduurzaming uitgevoerd door verschillende organisaties. Dit vraagt om een ontwikkeling van de bestaande energieloketten.

Eerder is onderzocht hoe het ervoor staat met de huidige energieloketten door middel van een monitor² en aan de hand van de criteria in de Handreiking Kwaliteit Energieloketten³. De handreiking is opgesteld naar aanleiding van het Klimaatakkoord en is bedoeld om tot een voorstel te komen voor minimumcriteria, standaardisering en uniformering van de werkwijze van energieloketten. De handreiking biedt handvatten voor de inrichting en uitwerking van een energiehuis. Nog niet eerder is onderzocht of deze handreiking voldoet aan de behoeftes en verwachtingen van de doelgroep voor een energiehuis.

Dit onderzoek brengt de behoeftes en verwachtingen van de doelgroep in kaart. Het betreft een onderzoek naar attitudes, ervaringen en gerapporteerd gedrag. Het gaat dus niet om objectieve data over bijvoorbeeld daadwerkelijke advies- of verkoopcijfers. VRO ziet het als relevant om ook naar de meer subjectieve aspecten te kijken. Bijvoorbeeld om te zien hoe ervaren urgentie en intenties verklarend kunnen zijn voor het wel of niet in actie komen. De resultaten van dit onderzoek dienen als input voor het optimaliseren van de Handreiking Kwaliteit Energieloketten.

¹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ%3AL_202401275

² <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/actueel/nieuws/2023/02/24/nieuwe-inzichten-in-de-ontwikkeling-van-energieloketten>

³ <https://vng.nl/sites/default/files/2021-02/handreiking-kwaliteit-energieloketten.pdf>

1.1.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag in dit onderzoek is:

Wat zijn de behoeftes en verwachtingen van Nederlandse huishoudens ten aanzien van een energiehuis?

Hierbij stellen we de volgende deelvragen:

- Waar staan Nederlanders momenteel als het gaat om het verduurzamen van hun woning? Op welk punt in de klantenreis bevinden zij zich?
- In hoeverre volstaat het huidige aanbod aan energieloketten als het gaat om ondersteuning bij het verduurzamen van de woning?
- Welke vormen van ondersteuning moet het energiehuis kunnen bieden en hoe willen mensen dit ontvangen?
- Wat maakt het energiehuis onafhankelijk, betrouwbaar en bereikbaar?

Bij ieder van deze deelvragen wordt specifiek aandacht besteed aan hoe dit verschilt tussen verschillende woonsituaties (eigenaar-bewoner, huurder, VvE, particuliere verhuurder).

1.2 Onderzoeksverantwoording

Voor dit onderzoek hebben we een mixed-methods aanpak toegepast: een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodes. Eerst is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarin eerste inzichten zijn opgehaald en de invulling van het energiehuis is verkend onder de doelgroepen. Daarna is er een kwantitatief vervolgonderzoek gedaan om de resultaten uit het kwalitatieve gedeelte te kwantificeren en een breder beeld te krijgen van de behoeftes van Nederlanders in verschillende woonsituaties.

1.2.1 Kwalitatieve deel

In deze fase hebben we kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van interviews die we zowel online (via Microsoft Teams) als fysiek (op het kantoor van Ipsos I&O in Amsterdam) hebben afgenomen. Het veldwerk vond plaats tussen 15 en 25 juli 2024.

We konden de respondenten qua profielen spreiden door de gesprekken grotendeels online te doen. Een voorwaarde was dat men al eens informatie over het verduurzamen van de woning heeft opgezocht of van plan is dat in de nabije toekomst te doen. Ook is hierbij gekeken naar de woonsituatie en of de respondent energiearmoede ervaart. We spraken van energiearmoede als een persoon te maken had met een laag inkomen (maximaal 120% van het sociaal minimum) in combinatie met een hoge energierekening (meer dan 10% van het inkomen gaat naar energie) of een woning van (zeer) slechte energetische kwaliteit (energielabel D of lager).

In totaal hebben we 21 respondenten gesproken, verspreid over de onderstaande doelgroepen en gespreksvormen:

- 6 particuliere kopers (2 online triogesprekken)
- 3 kopers met een VvE (1 online triogesprek)
- 3 reguliere huurders (1 online triogesprek)
- 5 huurders in energiearmoede (4 fysieke interviews en 1 online interview)
- 4 particuliere verhuurders (1 online triogesprek en 1 individueel)

We hebben ervoor gekozen om iets meer eigenaren met een koopwoning zonder VvE te spreken, omdat dit wordt gezien als de voornaamste doelgroep voor het energiehuis. De huurders in energiearmoede zijn zo veel mogelijk fysiek gesproken.

1.2.2 Kwantitatieve deel

Het kwantitatief onderzoek is uitgevoerd door middel van een online vragenlijst die is uitgezet in het I&O Research Panel. Het onderzoek liep van 18 september tot en met 2 oktober 2024. Zie Bijlage A1 voor de gebruikte vragenlijst.

Omdat eigenaren van een koopwoning zonder VvE als de voornaamste doelgroep voor het energiehuis worden gezien, is hier extra op gericht bij het uitsturen van de vragenlijst. In totaal zijn er 2.800 mensen uitgenodigd, waarvan er 1.383 hebben meegedaan aan het onderzoek. Als er bij een figuur geen specifiek aantal respondenten genoemd is, dan beschrijft het alle 1.383 respondenten.

Omdat er bewust scheef is uitgestuurd, zijn de resultaten als geheel niet representatief voor de Nederlandse burger. De resultaten voor kopers moeten los beschouwd worden van resultaten van huurders. De meeste resultaten in dit rapport zijn dan ook uitgesplitst voor de verschillende woonsituaties. Waar dit niet zo is, spreken we over 'de respondenten' en niet over 'Nederlanders'.

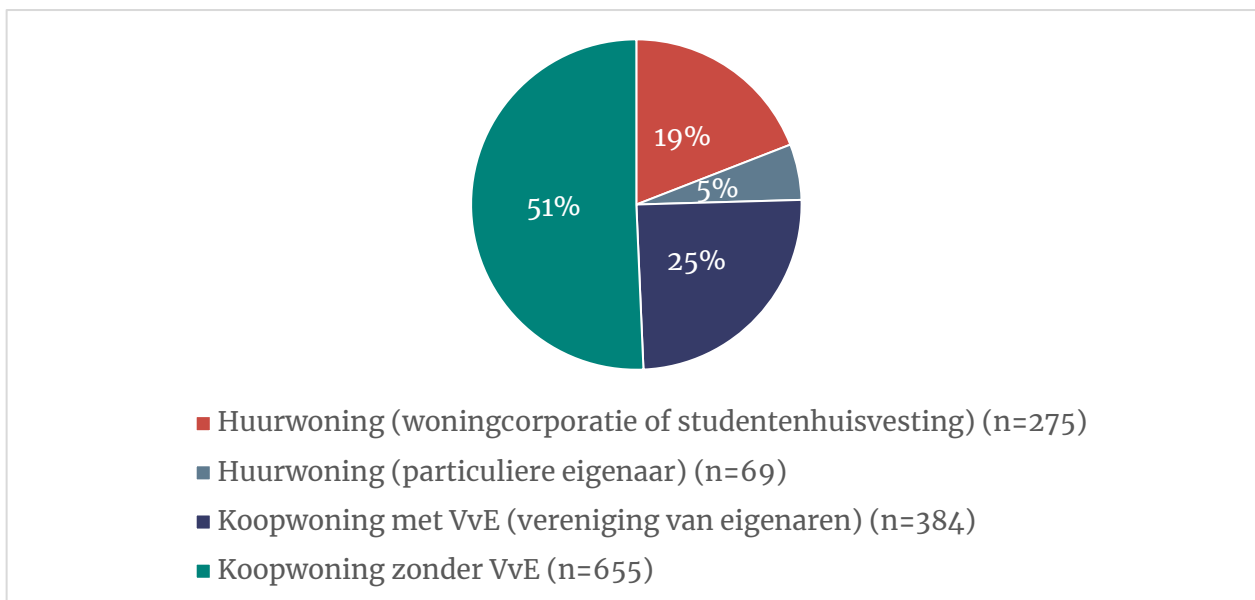
De resultaten zijn per woonsituatie gewogen op inkomen, leeftijd en opleidingsniveau. Ze zijn daarmee representatief voor deze kenmerken voor huurders en voor kopers. Dat wil zeggen: de data van huurders is op deze kenmerken representatief voor de Nederlandse huurder en de data van kopers is representatief voor de Nederlandse koper.

1.3 De steekproef

We bespreken hier kort wat gegevens over de woning en woonsituatie van de respondenten. Voor een uitgebreid overzicht van de achtergrondkenmerken, zie Bijlage A2.

Zoals eerder aangegeven is er bij het uitsturen extra gericht op particuliere kopers (zonder VvE), omdat deze groep wordt gezien als de voornaamste doelgroep voor het energiehuis. In Figuur 1-1 is de verdeling naar woonsituatie te zien. In totaal is iets meer dan de helft van de steekproef een particuliere koper. Een kwart is koper met een VvE en een laatste kwart bestaat uit huurders, het merendeel daarvan huurt van een woningcorporatie of studentenhuusvesting. Respondenten die (nog) inwonend zijn bij een ouder/voogd, zijn niet meegenomen in het onderzoek.

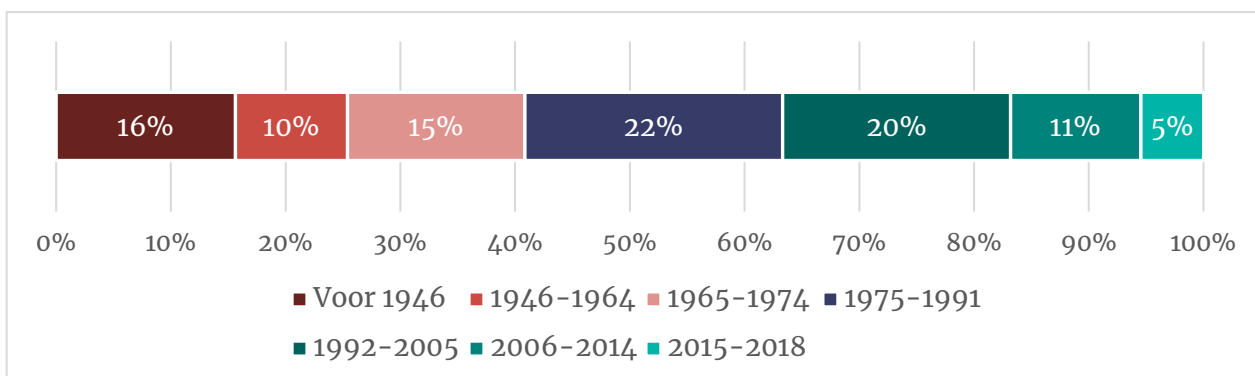
Figuur 1-1: In wat voor woning woont u?



We hebben naast huur/koop ook de vraag gesteld of de respondent zelf ook nog een (deel van de) woning verhuurt aan iemand anders. In het kwalitatieve deel van het onderzoek hebben we gericht met een groep particuliere verhuurders gesproken. Hier is bij het uitsturen van de vragenlijst niet specifiek op geselecteerd. In totaal gaf 1% aan zelf ook te verhuren. Er is één stelling aan alleen verhuurders voorgelegd. De resultaten voor de verhuurders zijn vanwege de lage aantallen alleen indicatief en niet representatief voor alle verhuurders in Nederland. De vraag is daarom verplaatst naar Bijlage A6.

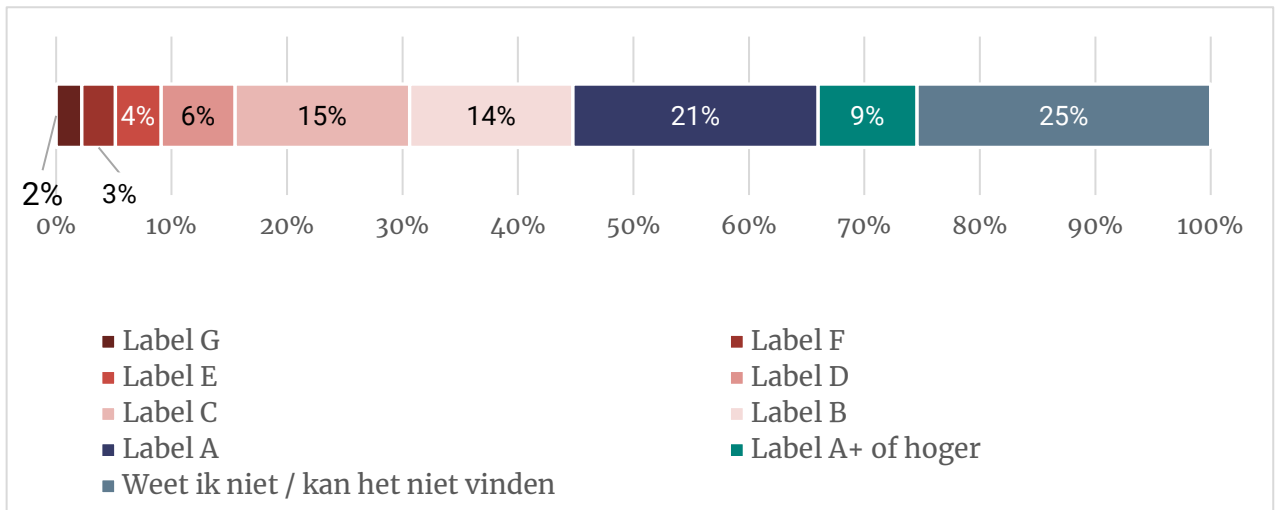
In Figuur 1-2 is de verdeling naar het bouwjaar van de woning te zien. Er is bewust gekozen om bewoners van huizen die na 2018 zijn gebouwd, niet mee te nemen in het onderzoek. Dat komt omdat deze huizen over het algemeen al duurzaam gebouwd zijn. Dit zijn woningen waarin niet veel meer aan verduurzaming hoeft te gebeuren en zijn daarom minder relevant voor het energiehuis.

Figuur 1-2: Wat is het bouwjaar van uw woning?



In Figuur 1-3 is het energielabel van de woningen weergegeven. Bij de vraag werd een link⁴ gegeven waar mensen hun energielabel zelf konden opzoeken als zij dit niet wisten. Desalniettemin gaf een kwart van de respondenten nog steeds aan dat zij hun label niet kunnen vinden en het niet weten. Drie op de tien respondenten heeft momenteel een energielabel van A of hoger en zij hoeven dus niet heel veel meer verder te verduurzamen aan hun woning.

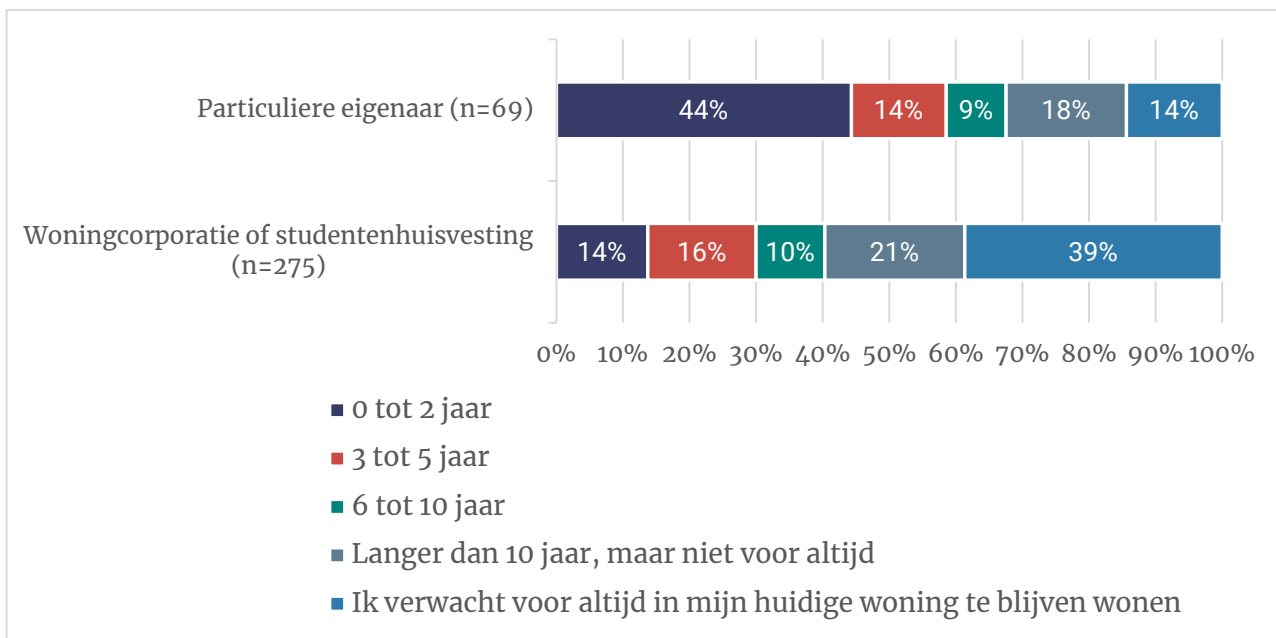
Figuur 1-3: Wat is het energielabel van uw woning?



Tijdens het kwalitatieve deel bleek met name bij huurders dat hun intentie om iets aan te passen aan de woning mede afhankelijke is van hoe lang zij van plan zijn nog op hun huidige adres te blijven wonen. Vandaar dat we huurders in het kwantitatieve deel ook hebben gevraagd hoe lang zij nog van plan zijn om in hun huidige woning te blijven wonen (Figuur 1-4). Een opvallend verschil tussen huurders bij een woningcorporatie en huurders bij een particuliere eigenaar, is dat meer dan de helft van de huurders bij een particuliere eigenaar verwacht dat zij binnen vijf jaar ergens anders wonen. Onder huurders van een woningcorporatie is dit dertig procent, bijna twee keer zo laag. Zes op de tien huurders van een woningcorporatie verwacht langer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven. Binnen de categorie ‘langer dan 10 jaar, maar niet voor altijd’ zijn dat vooral huurders tussen de 46 en 65, binnen ‘vooral altijd’ zijn het vooral 65-plussers.

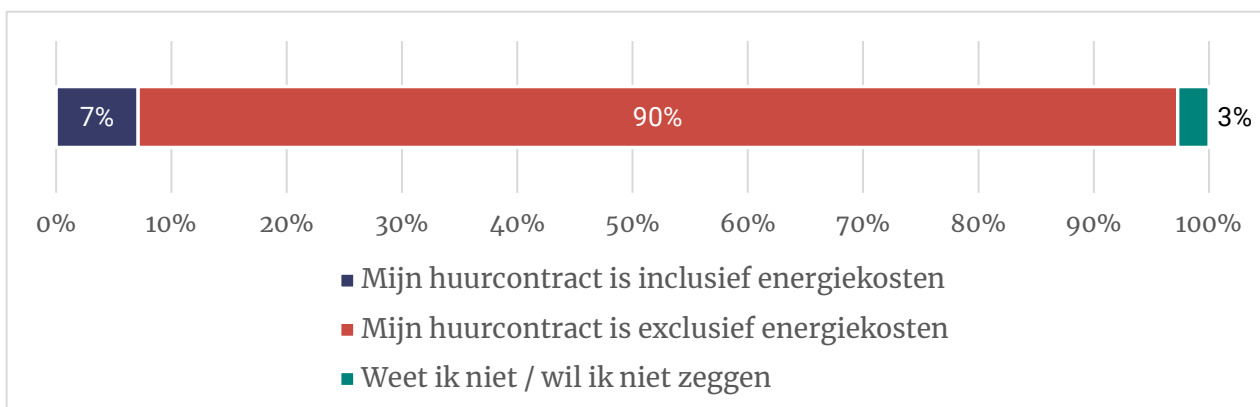
⁴ [Zoek je energielabel | Energielabel](#)

Figuur 1-4: Hoe lang verwacht u nog in uw huidige woning te blijven wonen?



Iets anders dat uit het kwalitatieve deel naar voren kwam, is dat de intentie om te verduurzamen ook afhangt van of iemand inclusief of exclusief energiekosten huurt. Dit is aan de huurders uitgevraagd (Figuur 1-5) en het overgrote merendeel van de huurders (90%) huurt exclusief energiekosten. Dat betekent dat zij er baat bij hebben om de energiekosten te verlagen, wat naar alle waarschijnlijkheid bijdraagt aan de relevantie van het energiehuis voor deze groep. Huurders die inclusief huren zullen minder snel gemotiveerd zijn om te verduurzamen, omdat zij hier zelf geen financieel gewin uit halen. Onder huurders met een particuliere verhuurder is het aandeel dat inclusief huurt wat hoger: 18%.

Figuur 1-5: Heeft u een huurcontract inclusief of exclusief energiekosten? (n=344)



Conclusies

1. Verduurzamen van de woning: meerderheid zegt zeker hulp nodig te hebben

De respondenten onderkennen nut en noodzaak van verduurzaming van de eigen woning. Een ruime meerderheid ziet het als iets dat goed is om te doen. Men is er inmiddels ook vaak al mee aan de slag gegaan: meer dan zeven op de tien hebben thuis kleinere maatregelen, zoals tochtstrips en radiatorfolie toegepast. Datzelfde aantal is van mening een (goed) geïsoleerd huis te hebben, ondanks dat een deel van hen in een woning met een laag energielabel zegt te wonen.

Het zijn de grotere maatregelen zoals zonnepanelen en warmtepompen die door veel respondenten als duur en ingewikkeld beschouwd worden. Twee derde zegt zeker hulp nodig te hebben bij het verduurzamen van de woning. Zonder het nog over het energiehuis gehad te hebben, hebben de respondenten vooral behoefte aan advies over subsidies, een professional die bij je thuis komt inventariseren of praktische uitleg hoe toepassingen werken.

Het realiseren van grotere maatregelen gaat gepaard met barrières die sterk afhankelijk zijn van de woonsituatie. Bij particuliere kopers zijn het vooral de hoge kosten die verdere verduurzaming in de weg staan. Respondenten geven aan dat kosten minder een rol spelen binnen een VvE, daar is de besluitvorming van de VvE zelf vaak het grootste struikelblok. Veel huurders geven aan het besluit tot verduurzaming in eerste instantie bij hun verhuurder of woningcorporatie ligt en dat zij zelf niet bij machte zijn.

2. Huidige aanbod energieloketten: onbekend bij velen

Zowel de bekendheid, als het gebruik van het huidige aanbod energieloketten is beperkt. Waar de helft van de respondenten bekend is met het energieloket, heeft van die helft vervolgens ook maar een kwart er ook contact mee gehad (dat is een achtste van het totaal). De bekendheid is nog het grootst onder kopers, waarschijnlijk omdat ze meer toekomstpotentieel zien en/of meer kunnen (laten) doen. Ook is het hoger onder mensen met een hoger energielabel, mogelijk omdat zij hun woning dus duurzamer hebben gemaakt met ondersteuning van de energieloketten.

Ook onder de geïnterviewden waren er maar enkele respondenten die weleens bij een energieloket geweest zijn. Sommigen hebben een energiecoach thuis laten langskomen of hebben een tas/pakket met kleine hulpmiddelen, zoals radiatorfolie en tochtstrips ontvangen. Zij relateren die contacten vaak aan hun eigen gemeente.

De voorgelegde tekst over het huidige aanbod energieloketten vinden veel geïnterviewden interessant omwille van de onafhankelijkheid, deskundigheid en toegankelijkheid die het energieloket hen zou bieden. Men verwacht vrijblijvend advies dat hen meer biedt dan een eigen online zoektocht. Het statement dat het huidige aanbod versnipperd is, is geloofwaardig. Echter, niemand trekt daaruit de conclusie dat momenteel niet iedereen dezelfde toegang tot een energieloket heeft, mogelijk omdat de eigen gemeente vaak het enige referentiekader is.

3. Interesse in energiehuis: specifiek en verschillend per woonsituatie

In de vragenlijst hebben de respondenten de volgende algemene tekst over het energiehuis voorgelegd gekregen:

Op dit moment is er voor het verduurzamen van de woning advies en ondersteuning mogelijk op financieel, praktisch en technisch vlak. Maar bij verschillende partijen en van verschillende kwaliteit. Hierdoor is het onoverzichtelijk waar je goed geholpen wordt. De (Rijks)overheid wil dit verbeteren en advies en ondersteuning onder één dak samenbrengen in een zogenaamd uitgebreide variant van een energieloket: het energiehuis. Hierdoor wordt het duidelijker en makkelijker om de gewenste hulp en advies te vinden en te krijgen. Gemeenten krijgen ruimte voor eigen invulling en maatwerk.

Ondanks de eerdere bevinding over behoefte aan hulp, blijkt dat de intentie om het energiehuis te gaan bezoeken op basis van de tekst beperkt is voor de totale groep respondenten. Het merendeel (77%) zegt misschien, waarschijnlijk of zeker niet te gaan. In de open antwoorden over het waarom achter de beperkte intentie, duiken herkenbare barrières op: particuliere kopers zoeken het vaker zelf uit of hebben al in grote mate verduurzaamd. Bij kopers met een Vve kan de Vve in de weg staan en huurders zeggen geen invloed te hebben.

Het energiehuis lijkt vooral een behoefte te vervullen voor wie al thuis al aan het verduurzamen is, en minder voor wie daar – om wat voor reden dan ook – nog niet mee bezig is. De intentie om naar het energiehuis te gaan, is groter voor de groep die daadwerkelijk plannen heeft om te verduurzamen en ook groter voor de groep die thuis überhaupt nog maatregelen te nemen heeft. Gelet op woonsituatie, komt het energiehuis onder de geïnterviewden over als een initiatief wat vooral voor eigenaren en verhuurders van woningen relevant zal zijn omdat zij als beslissers eigen keuzes kunnen maken ten aanzien van verduurzamingsmaatregelen.

Breed gedeelde behoeften van ondersteuning door een energiehuis zijn praktische uitleg over hoe toepassingen werken en advies over subsidies. Dit sluit aan bij de bevinding uit de interviews dat het energiehuis meer moet bieden dan de eigen online zoektocht via Google. Subsidies zijn blijkbaar een thema waar men online vaak niet uitkomt en opgeeft. Uit de interviews blijkt verder dat de belofte van alles onder één dak aanspreekt en onderscheidend overkomt. Dit brengt bovenal het gemak dat men op één plek alle benodigde informatie kan vinden.

Gelet op woonsituatie, lijken particuliere kopers vaak al een stap verder te zijn in hun klantreis: zij hebben meer behoefte aan maatwerk in de vorm van een professional die thuis langskomt. Kopers in een VvE willen vooral informatie hoe je kan verduurzamen binnen een VvE. Huurders willen vooral dat de woningcorporatie tot verduurzaming gemaand wordt. Of ze willen meer kennis over wat zij zelf buiten de particuliere verhuurder om kunnen doen.

Uit de interviews komen gemengde reacties voort over de rol van de overheid bij het energiehuis. Voor velen is het een drijver van onafhankelijkheid, onder sommigen is het vertrouwen beperkt, onder meer door het ervaren onduidelijke beleid. Sommige respondenten zijn positief over de Rijksoverheid als afzender omdat ze daardoor een bepaalde landelijke uniformiteit en gelijkheid kunnen verwachten. Echter, de kwantitatieve resultaten bevestigen dat het vertrouwen in de eigen gemeente groter is. Dit lijkt vooral te komen doordat men ervan uitgaat dat de gemeente over veel lokale kennis beschikt.

4. Voorwaarden energiehuis: betrouwbaarheid, onafhankelijk en bereikbaarheid spontane behoeften

Door de gekozen onderzoeksofzet was van tevoren al duidelijk dat de onderzoeksvraag ‘wat het energiehuis betrouwbaar, onafhankelijk en bereikbaar zou maken’ vooral op basis van de interviews beantwoord zou moeten worden. De gesprekken hebben wat dat betreft geleverd: het zijn drie aspecten gebleken die telkens spontaan al door de respondenten genoemd werden.

Ten aanzien van onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en bereikbaarheid zijn er tussen de doelgroepen geen verschillen in attitude. De geïnterviewde kopers en verhuurders hebben wel meer praktische ervaringen met commerciële aanbieders dan de geïnterviewde huurders omdat zij in het verleden daar meer actie op hebben genomen. Echter, spreken de huurders vergelijkbare verwachtingen uit.

Betrouwbaarheid & onafhankelijkheid

‘Betrouwbaarheid’ en ‘onafhankelijkheid’ worden door veel geïnterviewden als synoniemen beschouwd die vooral impliceren dat er geen commercieel motief achter het energiehuis mag zitten. Dit is inclusief de bescherming van persoons- of adresgegevens als onderdeel van een eigen online account.

Een energiehuis mag volgens de meeste geïnterviewden wel doorverwijzen naar commerciële aanbieders, mits deze vanuit de overheid erkend en/of gecertificeerd zijn. Andersom, laten de kwantitatieve resultaten een relatief groot vertrouwen in de installateur zien. Vermoedelijk omdat velen dit linken aan de ‘eigen’ monteur, een echt persoon die in beleving dicht bij je staat dan de abstractere overheid.

Ook het concept ‘vrijblijvendheid’ schuurt in perceptie dicht tegen onafhankelijkheid aan. Men vindt het bovenal van belang dat je naar aanleiding van de te ontvangen informatie of advies nergens aan vastzit. Men is huiverig dat het tot verwachtingen, of erger nog, tot verplichtingen leidt om bepaalde verduurzamingsstappen te nemen. Onafhankelijkheid staat in die zin ook voor de verwachting dat advies niet tot opvolging hoeft te leiden.

Bereikbaarheid

Voor veel geïnterviewden betekent ‘bereikbaarheid’ vooral fysieke en online toegankelijkheid voor iedereen. Daarnaast moet advies aan huis moet altijd mogelijk zijn voor hen die zelf moeilijk de deur uit kunnen. Bereikbaarheid is in de vragenlijst ook uitgevraagd met betrekking tot de geaccepteerde reistijd naar een fysiek loket. Men is gemiddeld bereid om 22 minuten naar een fysieke locatie te reizen. De meerderheid vindt één fysiek loket per gemeente voldoende. Dat geldt alleen niet voor inwoners van grote steden.

Echter, de relevantie van een fysiek loket als onderdeel van het energiehuis lijkt minder groot dan advies online of aan huis. Over het algemeen willen respondenten advies vooral online en/of telefonisch ontvangen. Uit de interviews blijkt dat het basisidee van een persoonlijk online overzicht van wat je al hebt gedaan en nog kan doen aanspreekt. Voor advies op maat over de eigen woning, al dan niet van een vast aanspreekpunt, wil de (ruime) meerderheid dat er iemand

thuis langskomt. Bovenstaande wil niet zeggen dat het energiehuis zonder een fysiek loket kan. Zo heeft de behoefte aan 'praktische uitleg over hoe het werkt' een duidelijke fysieke component.

Gelijkheid & rechtvaardigheid

Aanvullend op de door VRO veronderstelde voorwaarden, komen in de gesprekken ook 'gelijkheid' en 'rechtvaardigheid' als belangrijke voorwaarden naar voren. Deze twee vertonen veel overlap in de beleving. Het lijkt vooral te gaan om gelijkheid en rechtvaardigheid uit een bepaald eigenbelang: als een ander ergens recht op heeft, verwacht een persoon dat voor zichzelf ook. Men hoopt en verwacht dat voor alle doelgroepen en locaties dezelfde voorwaarden en mogelijkheden zullen gelden. Het moet volgens de respondenten niet zo zijn dat je door je woonsituatie of woonplaats achter het net vist.

Aanbevelingen

Het huidige aanbod energieloketten is bij velen onbekend, terwijl de meerderheid van de respondenten aangeeft zeker hulp bij de verduurzaming van hun woning nodig te hebben. Nederland lijkt hierbij steeds meer in de fase van de grotere verduurzamingsmaatregelen te zijn beland. De barrières om die grote maatregelen te realiseren, zijn grotendeels ook de barrières die mensen in de weg staan om van het energiehuis gebruik te maken (hoge kosten voor particuliere kopers, complexe besluitvorming bij een vve en zelf geen beslisser zijn bij huurders).

Het is belangrijk voor VRO zich te realiseren dat door de genoemde barrières een deel van de Nederlanders in de eerste plaats al niet aan hun klantreis begint. Het invoeren van een energiehuis is dus geen allesomvattende oplossing voor de opgave. Er zijn flankerende inspanningen nodig om meer Nederlanders in de klantreis naar grote maatregelen te krijgen.

Specifiek ten aanzien van het energiehuis, tonen de resultaten vooral potentie onder de respondenten die thuis nog maatregelen te nemen hebben en die daadwerkelijk plannen hebben om te verduurzamen (en dus aan een klantreis zijn begonnen). Vervolgens zijn er per woonsituatie meerdere emotionele en functionele knoppen om aan te draaien om van het energiehuis een relevanter, geloofwaardig en meer onderscheidend concept te maken. Wij doen hiervoor de volgende aanbevelingen:

Betrouwbaarheid & onafhankelijkheid

- Bied bovenal de gewenste betrouwbaarheid en onafhankelijkheid door te laten zien dat er geen commercieel motief achter het energiehuis zit.
 - Benadruk dat persoons- en adresgegevens vertrouwelijk behandeld worden en niet worden gedeeld met derden.
 - Zorg voor doorverwijzing naar erkende commerciële aanbieders – een bepaalde vorm van (gereguleerde) certificering wordt hierbij verwacht
 - Communiceer dat je naar aanleiding van advies nergens aan vastzit en dat advies niet tot opvolging hoeft te leiden. Een woord als ‘klantreis’ impliceert bijvoorbeeld dat je (1) iets gaat kopen en (2) dat je met je reis een einddoel hebt. Beide uitgangspunten zijn voor sommige burgers uitgesloten.

Gemak & geloofwaardigheid

- Onderscheid het energiehuis van het huidige aanbod energieloket met de belofte van alles onder één dak waar men vooral het gemak van inziet. Dat het nieuwe energiehuis op een efficiënte manier de huidige infrastructuur vervangt en verbetert, is een boodschap die bijdraagt aan de geloofwaardigheid.
- Alles onder één dak betekent er voor alle woonsituaties zijn. Voorkom dat het energiehuis alleen als een ‘kopersfeestje’ gezien wordt. Zo zijn huurders, als gevolg van hun grotere ervaren machteloosheid, mogelijk passiever dan kopers, wat extra inspanningen vereist om hen te activeren. Het energiehuis kan bijvoorbeeld voorrekenen welke impact

maatregelen op de energiekosten én de huurprijzen hebben. Bied daarnaast advies om de verhuurders te kunnen overtuigen van het nemen van maatregelen.

- Draag verder bij aan de geloofwaardigheid van het energiehuis met de overheid als afzender en regisseur. Zowel de Rijksoverheid als de gemeenten spelen een rol. De sleutel lijkt te liggen in een gecombineerde onderbouwing van landelijke koersvastheid, visie en gelijkheid van uit het Rijk in combinatie met de lokale expertise van gemeenten.
 - Andersom, biedt ook het relatief grote vertrouwen in de 'eigen' installateur dat blijkt uit de vragenlijst handvatten om de geloofwaardigheid van het energiehuis te laden. Denk bijvoorbeeld aan prioriteit voor bedrijven uit de eigen buurt.

Gelijkheid & rechtvaardigheid

- Verhoog de acceptatie van het energiehuis door het communiceren op gelijkheid en rechtvaardigheid: dezelfde voorwaarden en mogelijkheden voor alle doelgroepen, zodat je door je woonsituatie (met name huur) of woonplaats (met name buiten de Randstad) niet achter het net vist.

Bereikbaarheid

- Bied met een fysieke locatie, een online portal en bezoeken aan huis een inclusief aanbod aan contactmogelijkheden:
 - Focus op persoonlijk contact via een online basis met verbeterjehuis.nl, in combinatie met mogelijkheden voor maatwerk aan huis. In plaats van een vast aanspreekpunt, volstaat het om te voorzien in een klantcontactcentrum dat je snel aan de juiste expert koppelt.
 - Implementeer fysieke locaties, hoewel het een logische voorwaarde lijkt te zijn binnen het totale concept.
 - Houd rekening met een beperkte aanloop. Meet het succes van de fysieke locatie niet af aan de traffic of de conversie van bijvoorbeeld het aantal energieadviezen.
 - Zorg voor een toegankelijke plek met reuring, bijvoorbeeld naast een repaircafé in een buurthuis, die met een sociale verbindende rol al meerwaarde heeft.
 - Vergroot de aanloop door het bijvoorbeeld ook het aanmeerstation te maken voor de gelieerde adviseurs en installateurs.
 - Hanteer minimaal één locatie per gemeente.

Vormen van ondersteuning

- Bouw het stimuleren van kleinere maatregelen af nu men in de klantreis dat station steeds vaker gepasseerd heeft, ongeacht woonsituatie. Voorkom echter dat mensen stoppen met hun klantreis. Zorg waar mogelijk voor doorverwijzingen naar kanalen over grotere maatregelen.
- Verleg de focus naar de grotere maatregelen:
 - **Isolatie:** speel vooral in op de potentie van betere isolatie voor huishoudens en dicht het kennisgat hieromtrent. Veel mensen denken dat ze goede isolatie hebben, terwijl hun energielabels dat tegenspreken (ondanks dat labels kunnen achterlopen). Onderbouw dit eventueel door cijfers over energieverbruik eraan te leggen.
 - Andersom, blijf oog houden voor het ‘recht op koude voeten’. Reken mensen niet af op dat ze niet mee willen, omdat ze het wel best vinden. Misschien wordt men wel warm gestookt door de burens, of kan je een hoge energierekening door een tochtig huis financieel prima ophoesten. Ten aanzien van deze groep is het belangrijk om ervoor te zorgen dat het niet verduurzamen een overwogen en geïnformeerde keuze is, en dat mensen in ieder geval weten welke hulp er voor hen beschikbaar zou zijn.
 - **Zonnepanelen:** verdienen wellicht relatief minder focus met betrekking tot (grondgebonden) kopers, omdat zij dit doorgaans zelf lijken te regelen als behoefte/budget er is. Focus meer op appartementbewoners en huurders met beperkt handelingsperspectief. Denk bijvoorbeeld aan plug-in zonnepanelen. Ook hulp bij subsidieaanvragen lijkt een relevante aanvullende module.
 - **Duurzame verwarmingsinstallaties:** weinig mensen beschikken hier al over maar er zijn ook weinig plannen voor. Het leven is eind 2024 duurder, niet alleen de energierekening. Verdienen net als zonnepanelen wellicht relatief minder focus op de korte termijn, ook omdat het binnen klantreizen vaak als het sluitstuk van de verduurzaming wordt gezien.

Verduurzamen algemeen

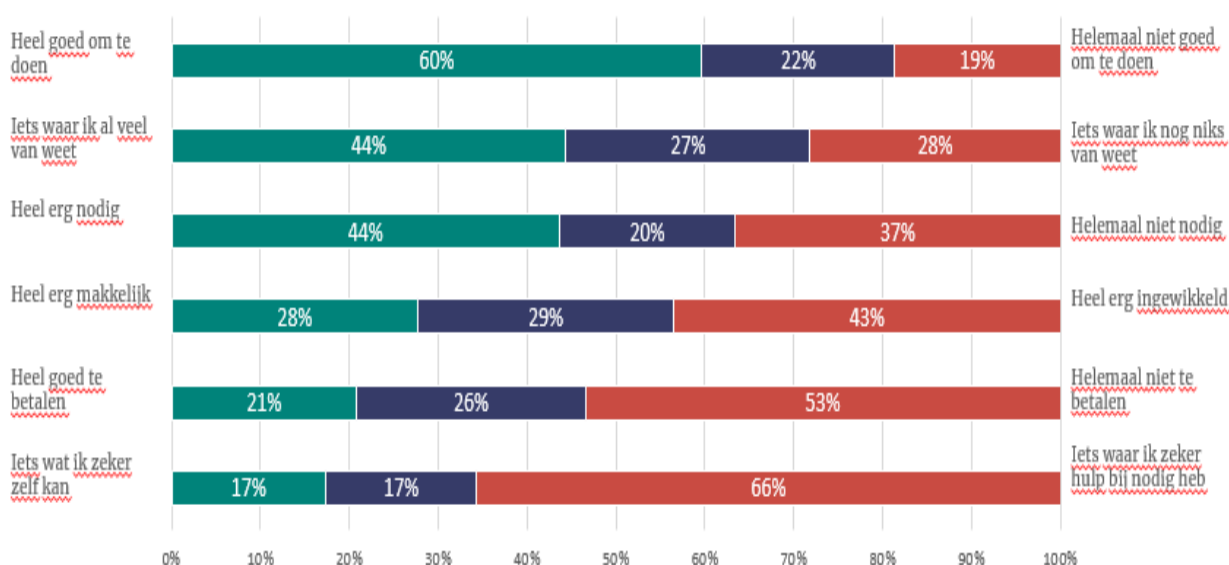
2 Verduurzamen algemeen

In dit hoofdstuk kijken we naar waar de respondenten nu staan als het aankomt op het verduurzamen van hun woning. Hoe kijken zij naar verduurzaming? Wat hebben ze al gedaan en wat zijn de barrières die ze ervaren om (nog verder) te verduurzamen?

2.1 Verduurzamen nuttig en nodig, maar ook ingewikkeld en duur: dus hulp nodig

Om een beeld te krijgen van hoe de respondenten tegen het verduurzamen van hun woning aankijken, hebben we hier een aantal stellingen over uitgevraagd (Figuur 2-1). We vroegen respondenten om op een 7-puntsschaal aan te geven waar zij zitten tussen het ene uiterste (bijvoorbeeld 'Heel goed om te doen') en het andere uiterste (bijvoorbeeld 'Helemaal niet goed om te doen'). In de onderstaande figuur zijn de buitenste drie punten aan beide kanten samen genomen (1-3 en 5-7).

Figuur 2-1: Het verduurzamen van mijn woning zie ik als ...



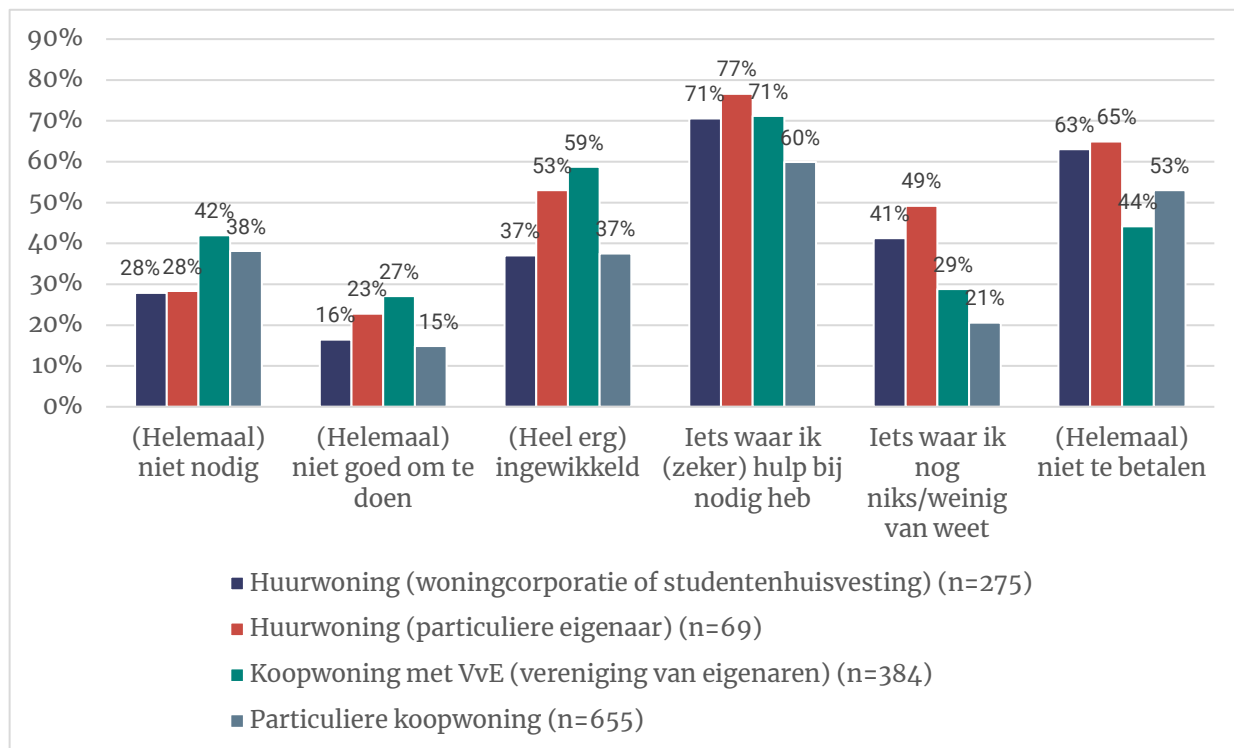
Het merendeel van de respondenten (60%) ziet het verduurzamen van hun woning als iets dat (heel) goed is om te doen. Mensen die in oudere huizen wonen (van vóór 1975) vinden dit vaker dan mensen die in nieuwere huizen wonen (van na 2006). Dit komt niet per se doordat deze nieuwere huizen al meer zijn verduurzaamd. Mensen met een energielabel van A+ of hoger vinden het namelijk ook in hogere mate heel goed om te doen.

Iets meer dan vier op de tien respondenten (44%) geeft aan dat zij het verduurzamen van hun woning zien als (heel erg) nodig. In tegenstelling tot het heel goed vinden om te doen, hangt het nodig vinden wel af van hoe veel een huis al is verduurzaamd. Mensen die in een woning wonen met energielabel D of lager, vinden het vaker heel erg nodig en mensen die in een woning met energielabel A of hoger wonen vinden het vaker helemaal niet nodig. Ook neemt het aandeel dat het (heel erg) nodig vindt af, naarmate respondenten ouder zijn. Waarschijnlijk omdat ouderen

het minder nodig vinden om nog iets aan te passen aan hun woning (onder het mom van ‘het zal mijn tijd wel duren’).

Het verduurzamen van de woning wordt dus door meer respondenten als wel goed en nodig ervaren, dan als niet goed en/of niet nodig. Echter, geven iets meer dan vier op de tien respondenten (43%) aan dat zij dit wel zien als iets dat (heel) ingewikkeld is en iets meer dan de helft (53%) geeft aan dat zij het zien als iets dat (helemaal) niet te betalen is. In totaal geeft twee derde van de respondenten (66%) aan dat het verduurzamen van hun woning iets is waar zij (zeker) hulp bij nodig hebben. Per woonsituatie geeft minimaal zes op de tien aan hulp nodig te hebben (Figuur 2-2).

Figuur 2-2: Het verduurzamen van mijn woning lijkt mij... (naar woonsituatie)



Kopers met een VvE geven vaker aan dat zij het verduurzamen van hun woning (helemaal) niet nodig of goed vinden om te doen. Zij geven ook het vaakst aan dat ze het verduurzamen als iets (heel erg) ingewikkelds zien. Dat lijkt niet te liggen aan een gebrek aan kennis of geld, omdat ze ook in mindere mate aangeven dat het iets is waar ze weinig kennis over hebben of dat het (helemaal) niet te betalen is.

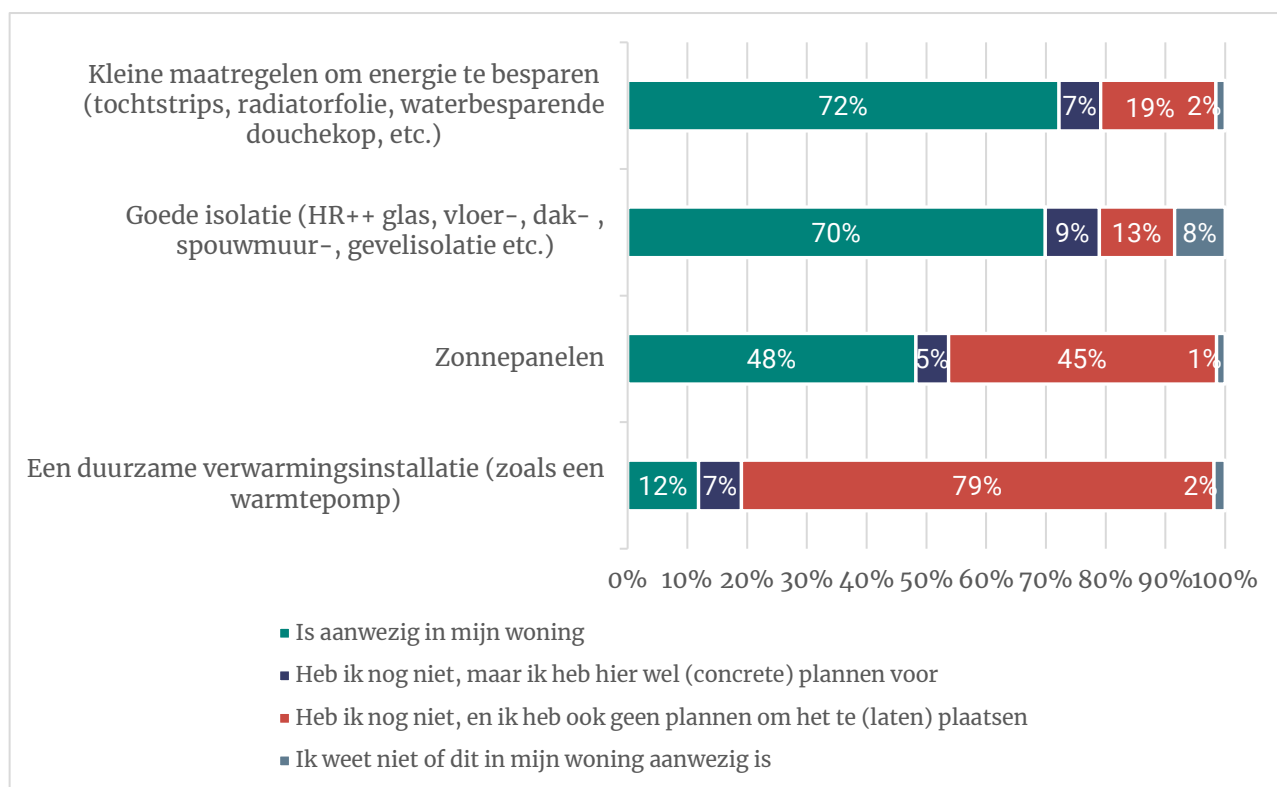
2.2 Verduurzamen vooral voor particuliere kopers

Als het gaat om het verduurzamen van de woning, zijn er verschillende maatregelen die mensen kunnen nemen. In dit onderzoek hebben we het onderverdeeld in vier type maatregelen:

1. Kleine maatregelen om energie te besparen (tochtstrips, radiatorfolie, waterbesparende douchekop, etc.)
2. Goede isolatie (HR++ glas, vloer-, dak-, spouwmuur-, gevelisolatie, etc.)
3. Zonnepanelen
4. Een duurzame verwarmingsinstallatie (zoals een warmtepomp)

Meer dan zeven op de tien respondenten geeft aan dat de kleine maatregelen en isolatie al aanwezig zijn in hun woning (Figuur 2-3). Zonnepanelen zijn in minder woningen aanwezig, ongeveer de helft (48%) geeft aan dit te hebben. Een duurzame verwarmingsinstallatie is in het overgrote deel van de woningen (88%) niet aanwezig.

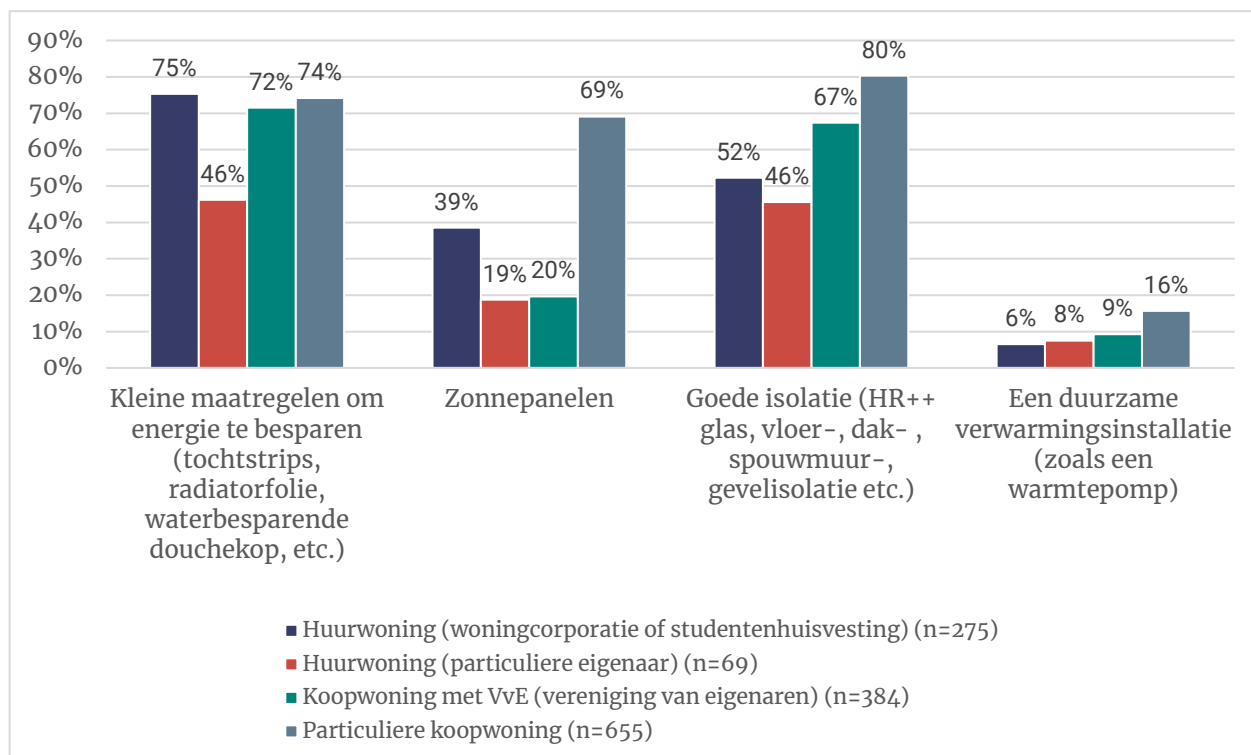
Figuur 2-3: Kunt u van de onderstaande maatregelen aangeven of deze in uw woning aanwezig zijn of dat u hier (concrete) plannen voor hebt?



Voor alle maatregelen geldt dat minder dan tien procent op dit moment concrete plannen heeft om dit te (laten) plaatsen. In de meeste gevallen zijn de maatregelen of al aanwezig, of er zijn geen concrete plannen om ze te plaatsen. Er zitten dus weinig respondenten momenteel in hun klantenreis om te verduurzamen. Een hypothese is dat mensen een maatregel wellicht in het achterhoofd hebben om eens te gaan uitvoeren (maar wat nog geen concreet plan is), en dat er vervolgens vaak weinig tijd zit tussen het moment van beslissen om in actie te komen (en wanneer het wel opeens een concreet plan zou zijn) en de daadwerkelijke uitvoering. Dit geldt vooral bij de kleine maatregelen, waarbij het proces van beslissen, kopen en plaatsen relatief snel doorlopen kan worden.

In het onderzoek is bewust meer gericht op de particuliere kopers. Deze groep wordt gezien als de voornaamste doelgroep voor het verduurzamen van hun woning. Dat onderschrijven de respondenten zelf ook in de kwalitatieve gesprekken en het blijkt ook uit de data uit de vragenlijst van wat er al is gedaan, met name als het gaat om zonnepanelen (Figuur 2-4).

Figuur 2-4: Aandeel "Is al aanwezig in mijn woning" (naar woonsituatie)



De kleine maatregelen om energie te besparen, worden zowel door kopers als door huurders bij een wooncorporatie of studentenhuisvesting gedaan. Huurders bij een particuliere verhuurder lopen hierin achter op de rest. Dit kan komen omdat deze groep vaker inclusief energiekosten huurt en/of vaker van plan is om binnen korte tijd uit de woning te verhuizen.

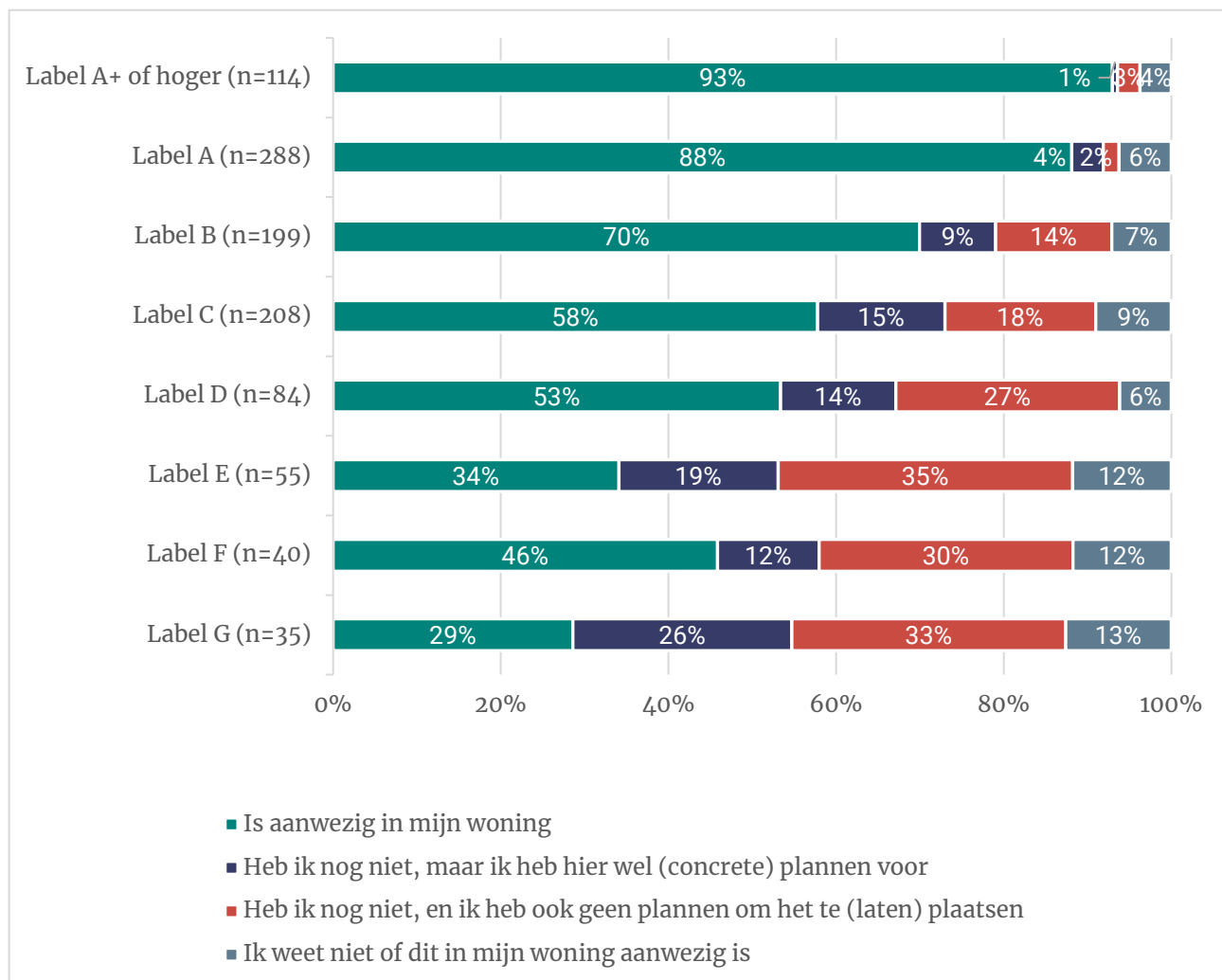
Zonnepanelen blijken tot nu toe vooral een ‘kopersfeestje’ te zijn. Van de particuliere kopers geven bijna zeven op de tien (69%) aan dat zij al zonnepanelen hebben. Voor kopers mét een VvE ligt dit aandeel op twintig procent. Mogelijke barrières die zij hiervoor ervaren komen in de volgende paragraaf aan bod. Huurders bij een woningcorporatie of studentenhuisvesting hebben vaker zonnepanelen dan huurders bij een particuliere verhuurder. Het gaat hierbij vermoedelijk om nieuwere woningen waar al standaard zonnepanelen op zitten.

Een duurzame verwarmingsinstallatie is nog bij bijna niemand aanwezig. Particuliere kopers lopen ook hierbij voorop, maar een grote meerderheid (84%) heeft dit nog niet.

Voor isolatie is bewust ‘goede isolatie’ uitgevraagd. Het gaat er hierbij om dat de respondent zelf moet beslissen of de woning goed genoeg geïsoleerd is of niet. Het is daarmee een subjectieve beoordeling. Uiteindelijk zal de beslissing om de woning te verduurzamen vooral afhangen van of de bewoner dit zinvol/nodig vindt. Als een woning nog niet ‘optimaal’ geïsoleerd is, maar de bewoner het wel geïsoleerd genoeg vindt, dan is het onwaarschijnlijk dat de bewoner snel plannen zal maken om verder te isoleren.

Dit verschil tussen de objectieve mate van isolatie en de subjectieve beoordeling van goede isolatie, is ook te zien als we de resultaten kruisen met het energielabel (Figuur 2-5). Logischerwijs neemt de mate waarin mensen aangeven goede isolatie te hebben toe met een hoger energielabel, maar dat betekent niet dat een laag energielabel een goede voorspeller is van de perceptie of de woning goed geïsoleerd is. Zelfs met energielabel F geven meer mensen aan dat ze goede isolatie hebben dan niet (de 'weet ik niet' daargelaten).

Figuur 2-5: Aanwezigheid 'Goede isolatie (HR++ glas, vloer-, dak-, spouwmuur-, gevelisolatie etc.)' naar energielabel

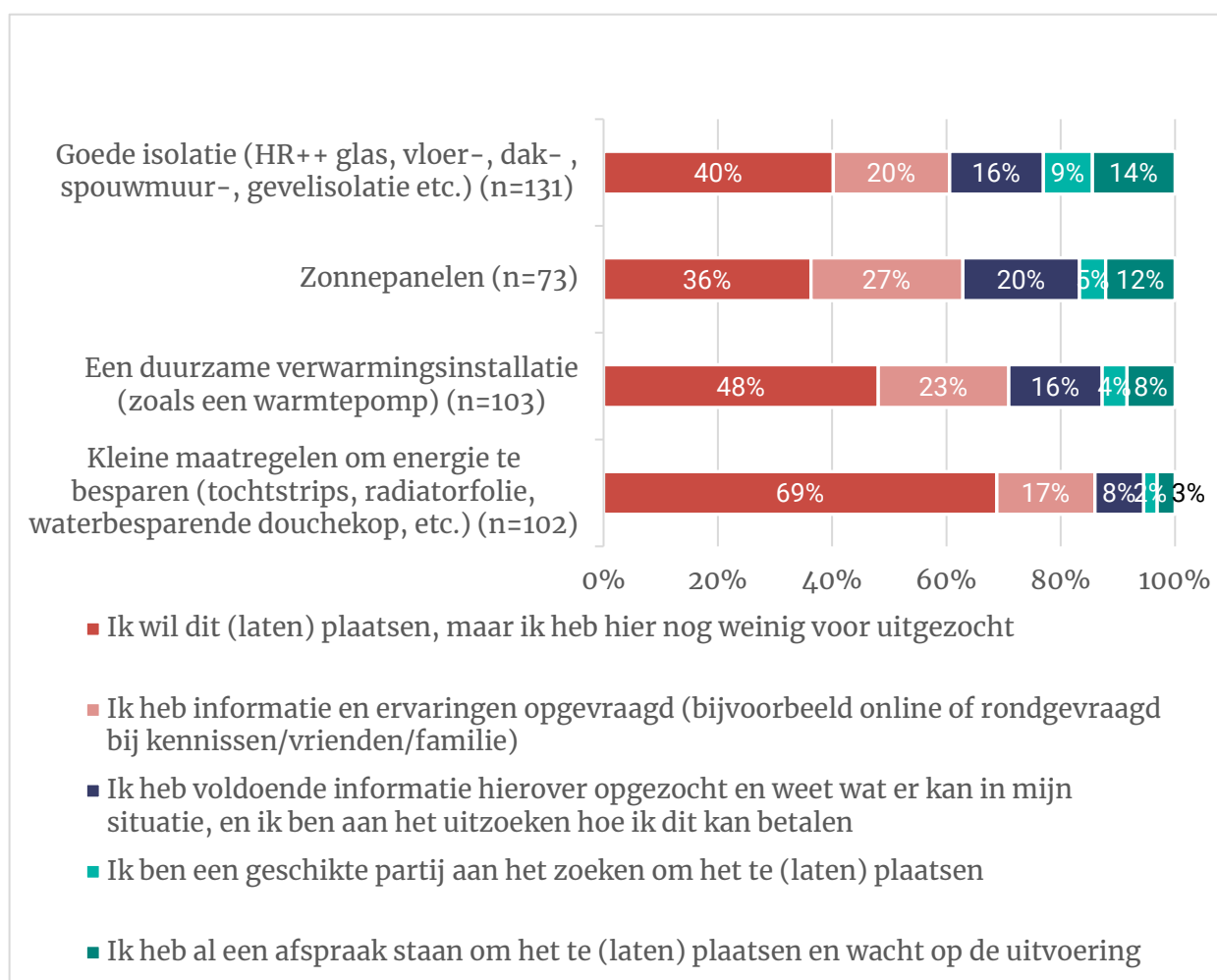


2.3 Barrières voor verduurzamen sterk afhankelijk van woonsituatie

In de vorige paragraaf werd besproken dat er over het algemeen weinig respondenten zijn die momenteel concrete plannen hebben om iets aan verduurzaming te doen in hun woning. Aan degenen die aangaven wel concrete plannen te hebben, is gevraagd waar zij zich momenteel in het proces (de klantenreis) bevinden (Figuur 2-6). Voor elke maatregel geldt dat het merendeel van de respondenten met concrete plannen nog aan het begin van hun klantenreis staan. Zij zijn nog niet veel verder dan het opvragen van informatie en ervaringen of zijn hier ook nog niet aan toegekomen.

Er lijkt geen duidelijk punt te zijn in de klantenreis waarbij mensen vast komen te zitten. De stap naar iets doen (informatie opzoeken) lijkt de grootste stap om te nemen. Dit bevestigt mogelijk de hypothese dat mensen een maatregel wellicht in het achterhoofd hebben om eens te gaan uitvoeren (maar wat nog geen concreet plan is), en dat er vervolgens vaak weinig tijd zit tussen het moment van beslissen om in actie te komen (en wanneer het wel opeens een concreet plan zou zijn) en de daadwerkelijke uitvoering.

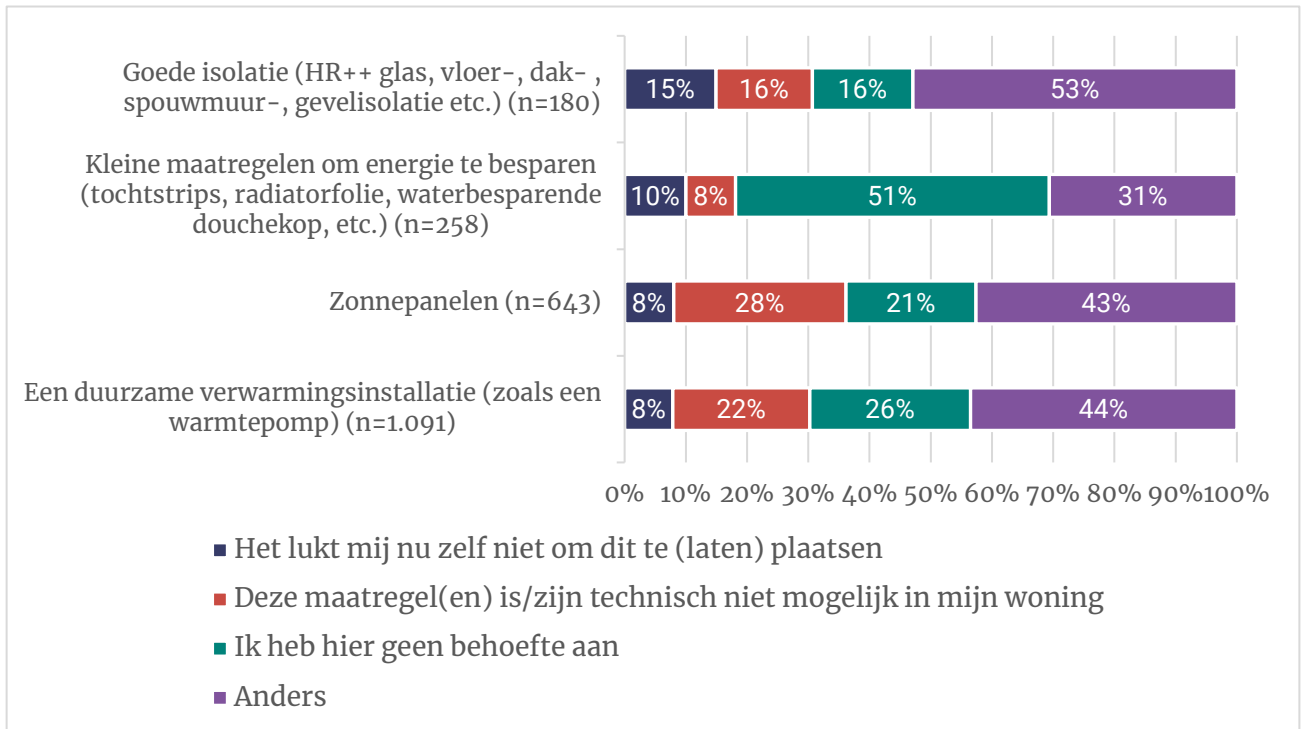
Figuur 2-6: Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?



Aan de respondenten die aangaven geen concrete plannen te hebben om te verduurzamen, is gevraagd waarom dat zo is (Figuur 2-7). Voor de kleine maatregelen om energie te besparen, wordt het meest genoemd dat hier geen behoefte aan is (51%). Er lijkt dus weinig in de weg te staan om deze maatregelen te nemen als hier wel behoefte aan is. Veel mensen hebben dit dan ook al gedaan.

Voor de andere maatregelen wordt het meeste ‘anders’ genoemd als reden waarom er geen plannen voor zijn. Er is open uitgevraagd wat deze andere reden dan inhoudt, maar dit verschilt voor de verschillende woonsituaties. Daarom bespreken we die los één voor één.

Figuur 2-7: Waarom heeft u hier geen plannen voor?

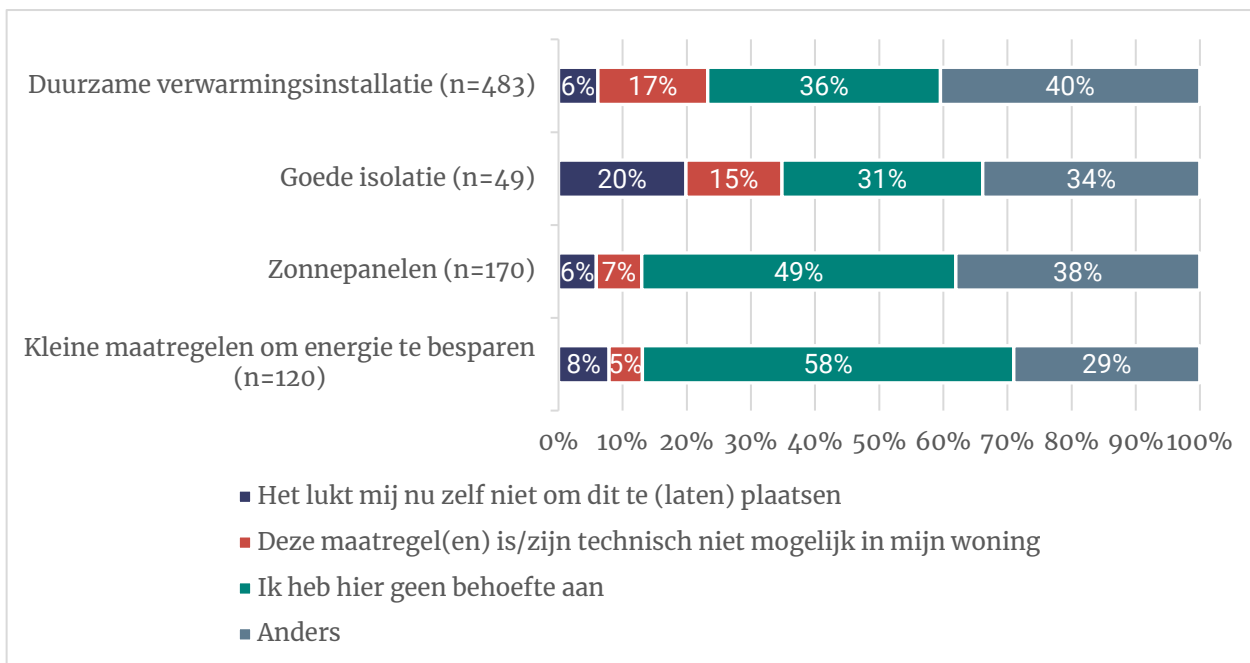


2.3.1 Particuliere kopers

Voor particuliere kopers is het aandeel dat zegt geen behoefte te hebben aan de maatregelen hoger dan voor huurders en kopers met een VvE (Figuur 2-8). Dit geldt met name voor de kleine maatregelen en de zonnepanelen. Veel particuliere kopers hebben al zonnepanelen, van degenen die dit nog niet hebben heeft de helft (49%) hier ook geen behoefte aan.

Onder ‘anders’ noemen particuliere kopers vooral dat het te duur is en/of te weinig oplevert. Voor een duurzame verwarmingsinstallatie noemen zij ook dat de huidige cv-ketel nog goed werkt en niet aan vervanging toe is of dat het onduidelijk is wat de toekomstplannen vanuit de Overheid zijn en dat ze dit eerst afwachten. Een enkeling noemt dat het allemaal zinloos is en klimaatverandering een hoax is.

Figuur 2-8: Waarom geen plannen? Particuliere kopers

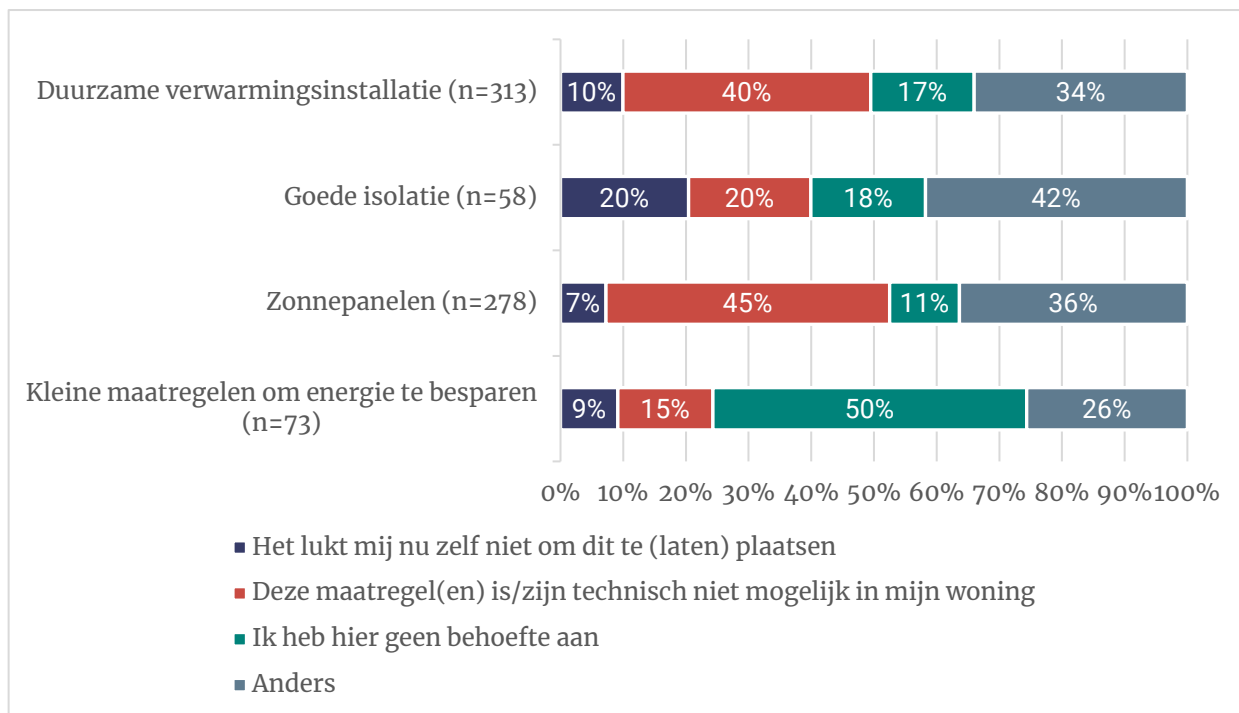


2.3.2 Kopers met een VvE

Kopers met een VvE geven vaker dan de respondenten in andere woonsituaties aan dat de maatregel(en) technisch niet mogelijk is/zijn in hun woning (Figuur 2-9). Het gaat hierbij voornamelijk om zonnepanelen en een duurzame verwarmingsinstallatie. Dit heeft er mee te maken dat meer dan acht op de tien (81%) kopers met een VvE aangeeft in een flat/appartement te wonen. Het aanleggen van zonnepanelen en warmtepompen op het dak van een flat of appartementencomplex is in de praktijk echter niet onmogelijk. Het is aannemelijk dat deze respondenten de verdeling van kosten en baten vooral als een ingewikkeld vraagstuk zien.

Net als bij huurders geeft ook een relatief groot deel aan dat er ‘andere’ redenen spelen. Bij kopers met een VvE komt dit er veelal op neer dat zij zelf geen beslissingen kunnen maken zonder hun VvE en/of dat hun VvE geen maatregelen wil nemen. Voor kleine maatregelen is de grootste barrière vooral dat er geen behoefte aan is.

Figuur 2-9: Waarom geen plannen? Koopwoning met VvE

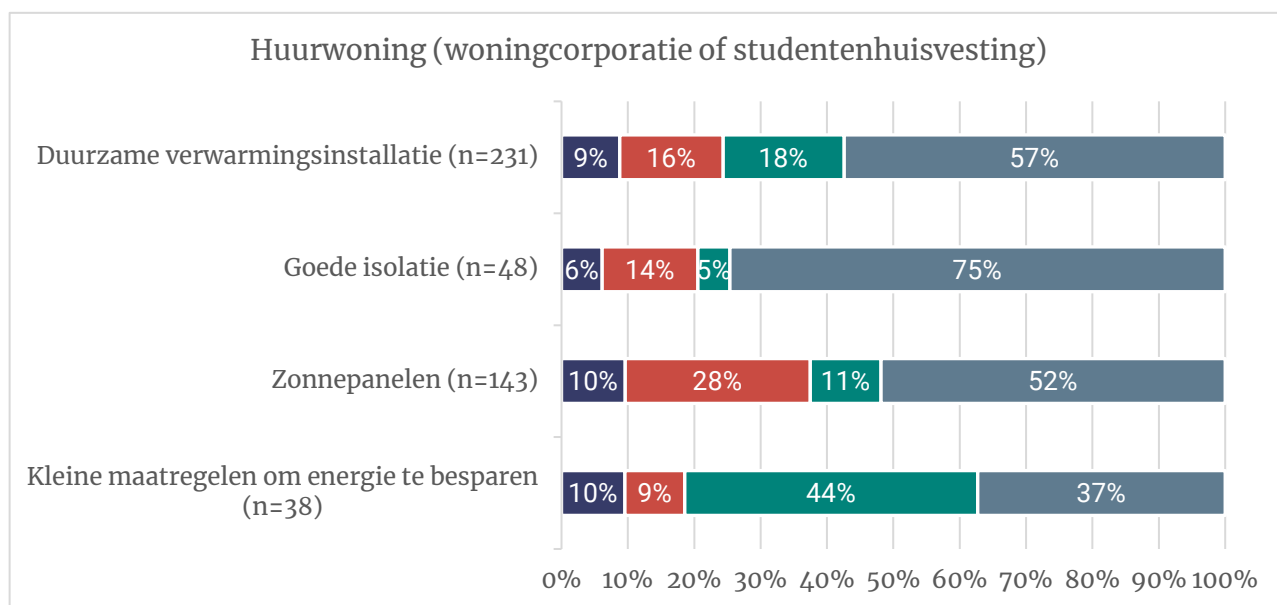


2.3.3 Huurders

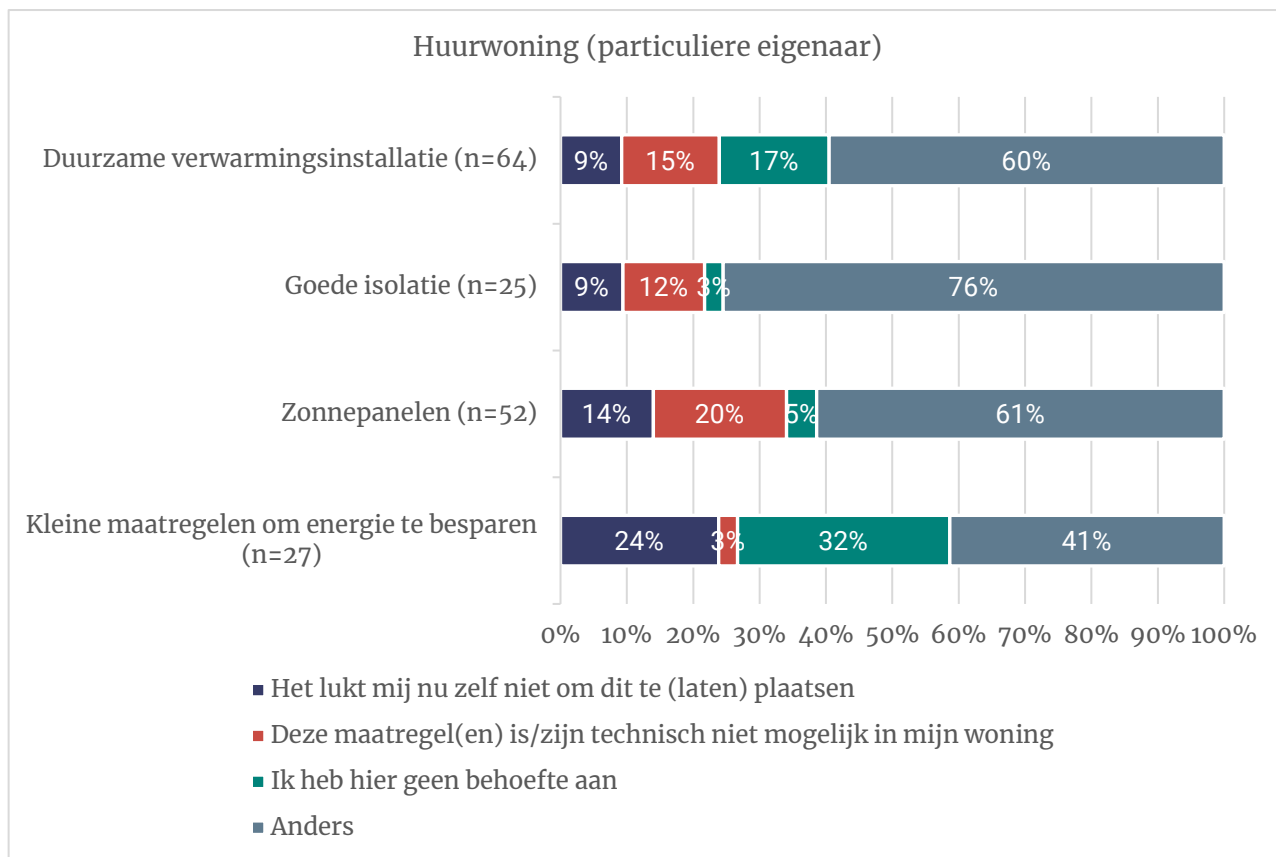
Voor huurders bij een wooncorporatie of studentenhuysvesting wordt er vaak ‘anders’ geantwoord als reden om geen plannen voor verduurzamen te hebben (Figuur 2-10). Alleen voor de kleine maatregelen wordt vaker gezegd dat zij hier geen behoefte aan hebben. Onder ‘anders’ valt voor deze groep voornamelijk dat dit de verantwoordelijkheid van de verhuurder is om te doen en/of dat de woningcorporatie of studentenhuysvesting geen maatregelen neemt in de woning. Zij zien zichzelf in ieder geval niet als de partij die dit moet regelen.

Voor huurders bij een particuliere verhuurder zijn de resultaten vergelijkbaar (Figuur 2-11). Vandaar dat is gekozen deze groepen samen te behandelen. Ook de open antwoorden bij ‘anders’ zijn vergelijkbaar. Het enige verschil is dat huurders bij een particuliere verhuurder minder vaak noemen dat het niet mag van de verhuurder of dat de verhuurder het niet doet. Echter, zij houden het bij het feit dat de verhuurder dit moet beslissen en uitvoeren, zonder blijk te geven van hoe de verhuurder hier tegenaan kijkt. Hierbij kan hoe lang ze nog van plan zijn er te blijven wonen en het inclusief of exclusief huren een rol spelen. Huurders bij een woningcorporatie en studentenhuysvesting lijken vaker te willen dat er iets gedaan wordt (maar dat wordt niet gedaan), terwijl het bij huurders met een particuliere verhuurder vaker lijkt alsof het ze minder uitmaakt wat de verhuurder wel en niet doet (ook verklaarbaar door de grotere verhuyswens van deze groep huurders ten opzichte van huurders bij een woningcorporatie).

Figuur 2-10: Waarom geen plannen? Huurders met woningcorporatie of studentenhuysvesting



Figuur 2-11: Waarom geen plannen? Huurders met particuliere eigenaar



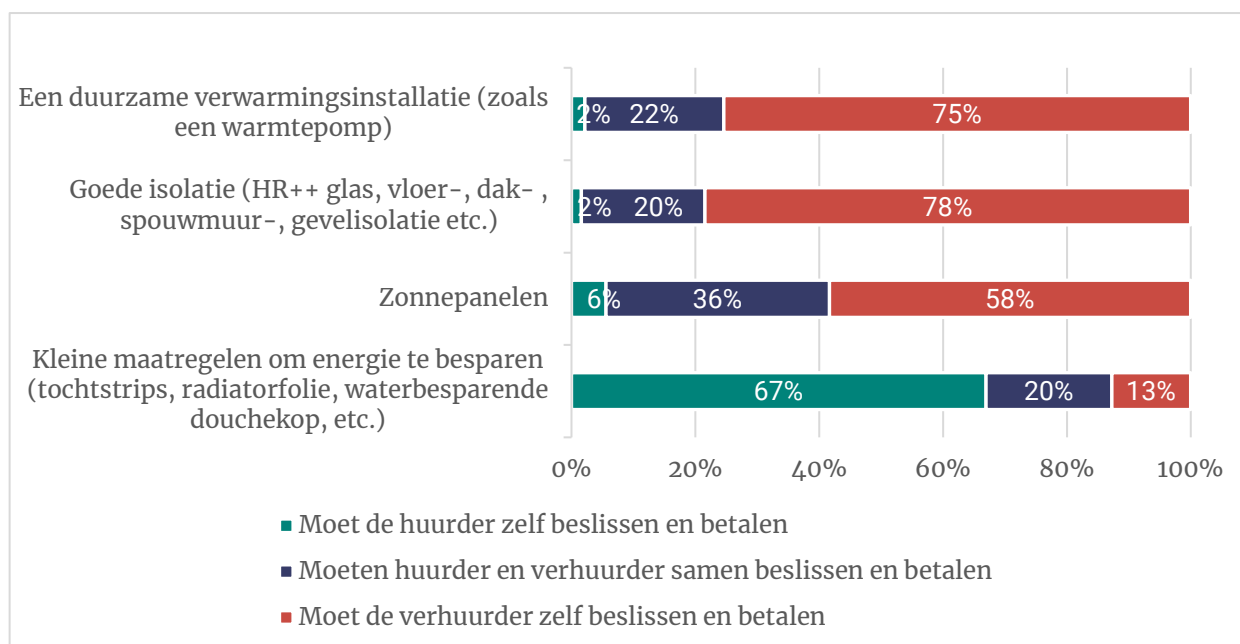
Huurders zien dus vooral een rol voor hun verhuurder als het gaat om het verduurzamen van de woning. Om te weten of dat voor ieder van de maatregelen geldt, is aan huurders gevraagd in hoeverre zij vinden dat dit iets is wat de huurder of verhuurder moet beslissen en betalen (Figuur 2-12).

Over zowel de duurzame verwarmingsinstallatie en (goede) isolatie is het overgrote merendeel van de huurders het eens dat dit iets is wat de verhuurder zelf moet beslissen en betalen. Vrijwel niemand (2%) vindt dat dit aan de huurder is om te beslissen en betalen. Ongeveer één op de vijf (20-22%) vindt dat het in samenspraak met de verhuurder moet gaan.

Voor zonnepanelen zijn de meningen iets meer verdeeld. De meerderheid (58%) geeft nog steeds aan dat dit voor de verhuurder is, maar meer dan één op de drie huurders (36%) vindt dat de huurder hier ook wat in te zeggen heeft. Huurders bij een particuliere verhuurder vinden vaker dat dit iets is dat geheel voor de verhuurder is (72% vs 54%). Ook hierbij kan het meespelen hoe lang de huurder nog van plan is in de woning te blijven wonen en of er inclusief of exclusief gehuurd wordt. Huurders die inclusief huren geven vaker aan dat dit voor de verhuurder is dan huurders die exclusief huren (85% vs 56%).

Over de kleine maatregelen zijn huurders het eens dat de huurder dit juist zelf moet kunnen beslissen en betalen. Dit geldt ook voor huurders met een particuliere verhuurder, ook al zagen we eerder dat het aandeel dat deze kleine maatregelen al heeft genomen onder deze groep achterblijft. Het speelt voor hen dus minder vaak mee dat zij vinden dat ze dit niet mogen doen, maar gaat er vooral om dat zij het niet nodig vinden om te doen, bijvoorbeeld omdat zij minder vaak van plan zijn om lang in hun woning te blijven wonen.

Figuur 2-12: Over welk van de onderstaande maatregelen moet je zelf kunnen beslissen (en ervoor betalen) als huurder vindt u? (n=359)



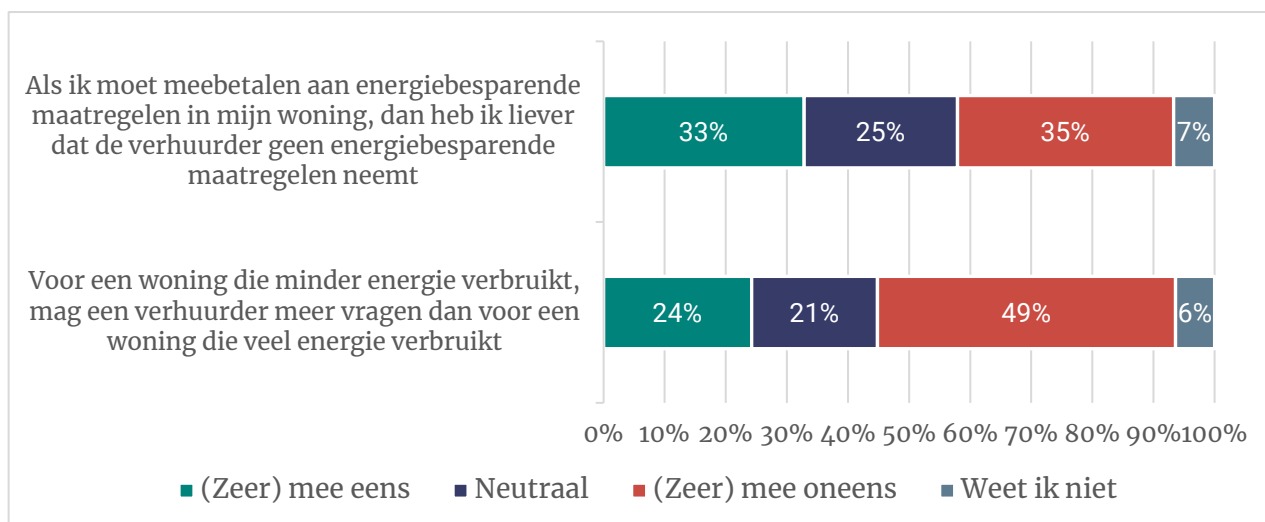
Tot slot, is er nog een tweetal stellingen voorgelegd aan huurders over de kosten van het verduurzamen als huurder (Figuur 2-13). Huurders zijn verdeeld over of zij willen dat de verhuurder energiebesparende maatregelen neemt, als zij hier aan mee moeten betalen. Er is hierbij geen verschil tussen huurders die inclusief of exclusief huren of tussen huurders die onder of boven modaal verdienen. Hierbij kan een afweging worden gemaakt tussen kosten op de korte termijn en kosten besparen op de lange termijn.

Huurders die nog 6-10 jaar in de woning denken te blijven wonen zijn het namelijk vaker met de stelling oneens dan huurders die binnen twee jaar denken te gaan verhuizen.

De helft van de huurders (49%) is het ermee oneens dat een verhuurder meer geld mag vragen voor een woning die minder energie gebruikt*. Met name onder huurders die exclusief huren kan dit zo zijn, omdat de kosten die zij zouden besparen met energiezuinig leven, dan via de verhuurder alsnog bij hen terecht komen. Huurders die inclusief huren zijn vaker neutraal, wat kan komen doordat zij er dan niet op voor- of achteruit gaan als de verhuurder minder kosten rekent voor energieverbruik, maar daarvoor meer kosten mag rekenen voor de woning als geheel.

* In de praktijk is het wel zo dat het energielabel van een huurwoning meetelt in het puntenstelsel om de maximale huurprijs te bepalen. Dit is niet voorgelegd / maakte geen onderdeel uit van de vragenlijst. De attitude van de huurders is dus niet op dit gegeven getoetst.

Figuur 2-13: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=359)



2.3.4 Ondersteuning nodig?

We hebben respondenten met concrete plannen (Figuur 2-6) en zonder concrete plannen (Figuur 2-8, Figuur 2-9, Figuur 2-10 en Figuur 2-11) gevraagd wat voor ondersteuning zij daar nodig hebben. Omdat het aantal respondenten voor deze vraag vrij laag is en er veel antwoordmogelijkheden zijn, hebben we deze vragen verplaatst naar Bijlage A3. Over het algemeen zijn de vaakst genoemde vormen van ondersteuning:

- Advies over subsidies
- Een professional die thuis komt kijken wat er mogelijk is
- Praktische uitleg over hoe het werkt

Daarnaast vragen mensen bij zonnepanelen ook om advies over de terugverdientijd.

Huidig aanbod energieloket

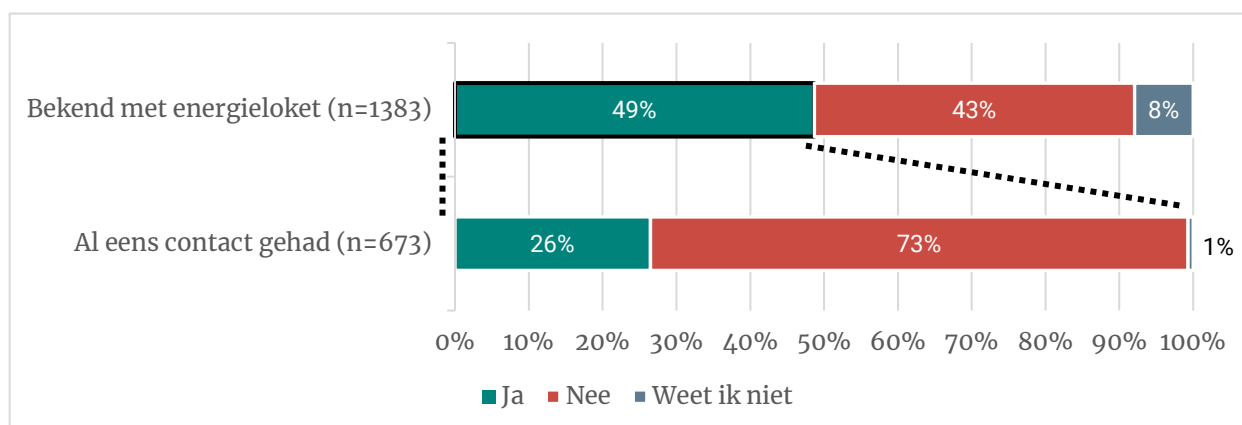
3 Huidig aanbod energieloket

In dit hoofdstuk bespreken we het huidige aanbod aan ondersteuning, dat momenteel door de (vele verschillende) energieloketten wordt aangeboden.

3.1 Geen groot gebrek aan bekendheid, wel aan eerder contact

We hebben respondenten gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de huidige energieloketten en zo ja, of zij er dan al eens contact mee hebben gehad (Figuur 3-1). In totaal was de helft (49%) bekend met de energieloketten, waarvan ongeveer een kwart (26%) hier al eens contact mee heeft gehad. In totaal is dat dus één op de acht van het totaal.

Figuur 3-1: Bekendheid en ervaring energieloketten



Kopers geven vaker dan huurders aan dat zij bekend zijn met energieloketten, maar van de respondenten die bekend zijn met de energieloketten, geven huurders en kopers even vaak aan er al eens contact mee te hebben gehad. Ook zijn mensen met energielabel A of hoger er vaker bekend mee dan mensen met energielabel B of lager.

3.2 Relevantie van het huidige aanbod (kwalitatief)

Ook uit de interviews blijkt dat de meeste respondenten weleens van het energieloket hebben gehoord, maar ze zijn er zelf niet mee in aanraking geweest. Enkelen zijn weleens bij een energieloket geweest, hebben een energicoach thuis langs laten komen of hebben een tas/pakket met kleine hulpmiddelen zoals radiatorfolie en tochtstrips ontvangen. Zij relateren die contacten vaak aan hun gemeente. Soms weet men überhaupt niet van het bestaan van energieloketten.

Om alle geïnterviewden hetzelfde referentiekader te bieden, is aan hen een tekst over het huidige energieloket ter beoordeling voorgelegd. In de tekst is met kleuren aangegeven wat de opvallendste sentimenten zijn.

Energieloket

Een energieloket is een centraal punt waar inwoners terecht kunnen voor alles rondom energie. Hier krijg je *onafhankelijk* advies over energiebesparing, duurzame energieoplossingen en subsidies.

Deskundigen helpen je met praktische tips om je huis energiezuiniger te maken, zoals isolatie en duurzame warmtebronnen. Het doel van een energieloket is om *iedereen* te ondersteunen bij het verlagen van hun energiekosten en bijdragen aan een duurzame en comfortabele woning.

☺ positief ☺ neutraal/gemixt ☺ negatief

De tekst roept vooral positieve reacties op. Veel respondenten vinden de tekst over het huidige aanbod energieloketten interessant. In de tekst spreken met name de onafhankelijkheid, deskundigheid en toegankelijkheid van het energieloket aan. Dit betekent voor de respondenten dat je er voor alle woonsituaties een vrijblijvend advies kan vinden, wat door de aanwezige expertise meer biedt dan wat je zelf online zou kunnen vinden.

Ondersteuning bij het energiehuis

4 Ondersteuning bij het energiehuis

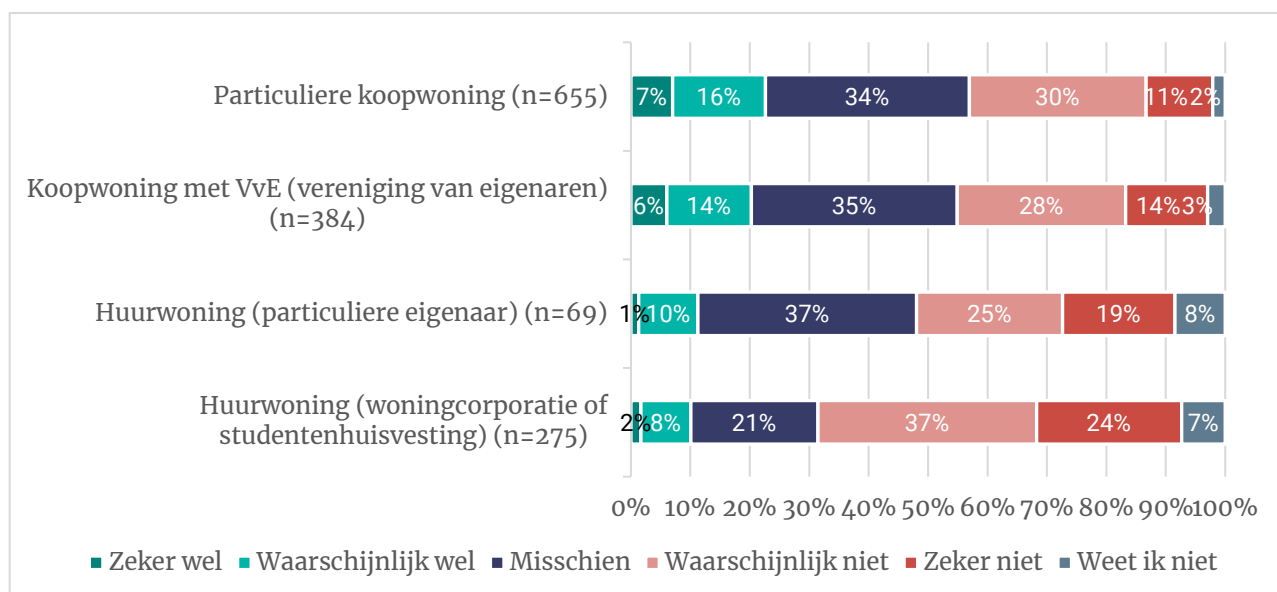
4.1 Weinig eerste intentie om naar het energiehuis te gaan

Om het energiehuis te introduceren is een korte tekst met uitleg getoond:

Op dit moment is er voor het verduurzamen van de woning advies en ondersteuning mogelijk op financieel, praktisch en technisch vlak. Maar bij verschillende partijen en van verschillende kwaliteit. Hierdoor is het onoverzichtelijk waar je goed geholpen wordt. De (Rijks)overheid wil dit verbeteren en advies en ondersteuning onder één dak samenbrengen in een zogenaamd uitgebreide variant van een energieloket: het energiehuis. Hierdoor wordt het duidelijker en makkelijker om de gewenste hulp en advies te vinden en te krijgen. Gemeenten krijgen ruimte voor eigen invulling en maatwerk.

Vervolgens is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat iemand naar het energiehuis zou gaan, zoals beschreven (Figuur 4-1).

Figuur 4-1: Kunt u aangeven hoe waarschijnlijk het is dat u naar het energiehuis zou gaan, zoals zojuist beschreven?



Over het algemeen is het aandeel dat zegt naar het energiehuis te gaan relatief klein. Onder huurders zegt ongeveer één op de tien waarschijnlijk of zeker wel naar het energiehuis te gaan, onder kopers ligt dit aandeel ongeveer op twee op de tien. Het merendeel van de respondenten zegt misschien of waarschijnlijk niet te gaan. Hierbij speelt ook mee dat de mensen die in woningen wonen die al duurzaam zijn (A of hoger) er minder snel heen zouden gaan. Voor hen is verder verduurzamen sowieso minder aan de orde.

Als we alleen kijken naar de groep die aangeeft voor tenminste één van de voorgestelde maatregelen al concrete plannen te hebben (blauwe balkjes in Figuur 2-3) plus de groep die aangeeft geen concrete plannen te hebben, omdat ze het (nu) niet zelf kunnen plaatsen (blauwe balkjes in Figuur 2-7) dan ligt de intentie om naar het energiehuis te gaan hoger. Van hen zou 31 procent (zeker) wel naar het energiehuis gaan. Dat betekent dat de intentie onder deze doelgroep

hoger is dan gemiddeld. Deze doelgroep die actief bezig is of wil met het verduurzamen van hun woning, komt later in het rapport nog terug.

4.2 Energiehuis vooral relevant uit gemak en efficiëntie (kwalitatief)

Ook in de interviews is aan de respondenten een tekst over het nieuwe energiehuis ter beoordeling voorgelegd. In de tekst is met kleuren aangegeven wat de opvallendste sentimenten zijn:

Energiehuis

*Het huidige aanbod advies en ondersteuning over het verduurzamen van de woning is **versnipperd** in Nederland. Er is **advies en ondersteuning op financieel, praktisch en technisch vlak**. Maar bij verschillende partijen, met **verschillende kwaliteitsniveaus** en op verschillende plekken. Hierdoor is het **onoverzichtelijk** waar je goed geholpen wordt.*

*Met het energiehuis komt straks **alles onder één dak**. Hierdoor wordt het duidelijker en makkelijker om de gewenste hulp en advies te vinden en te krijgen.*

*Er komt een digitale onafhankelijke informatiebasis (verbeterjehuis.nl), een klantreisbegeleider, verschillende vormen van ondersteuning, en **onafhankelijk en vrijblijvend advies**. Naast een fysieke locatie is er ook de **mogelijkheid om afspraken aan huis te maken**. Het energiehuis is een **initiatief vanuit de Rijksoverheid**. Gemeenten krijgen ruimte voor eigen invulling en maatwerk.**

☺ positief ☺ neutraal/gemixt ☹ negatief

- * De laatste zin over gemeenten is afwisselend wel en niet voorgelegd om de reactie van de respondenten hierop te toetsen.

Dat het huidige aanbod van energieloketten versnipperd is in Nederland, weten de geïnterviewden vaak niet, maar het is wel geloofwaardig. Veel respondenten nemen deze stelling naar waarheid aan, zeker na het zien van de foto's met voorbeelden. Niemand merkt op dat momenteel niet iedereen dezelfde toegang tot een energieloket heeft, mogelijk omdat de eigen gemeente voor veel respondenten het referentiekader is.

De belofte van verschillende vormen van ondersteuning onder één dak spreekt veel respondenten aan en komt onderscheidend over. Dit brengt henzelf bovenal het gemak dat men op één plek alle benodigde informatie kan vinden. De verkrijgbare expertise moet wel van toegevoegde waarde zijn op de eigen zoektocht. Men verwacht sneller, meer en betere informatie te vinden dan wanneer je zelf op Google zoekt.

Daarnaast slaat men positief aan op de beloofde onafhankelijkheid en vrijblijvendheid, wat vooral betekent dat er geen commercieel motief achter zit. Ook verwacht men vaak gratis advies. Met name onder enkele eigenaren en verhuurders is er twijfel over de toegevoegde waarde en kwaliteit van gratis advies, wat het energiehuis minder relevant maakt.

De klantreisbegeleider wordt spontaan nauwelijks door de geïnterviewden benoemd. Een enkeling vraagt zich hardop af wat het betekent. Meer over de klantreisbegeleider in paragraaf 4.4.

4.3 Gemengde reacties over de rol van de overheid (kwalitatief)

De meeste geïnterviewden reageren positief dat de overheid en niet het bedrijfsleven achter het energiehuis zit, wat de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid ten goede zou komen. Men verwacht dat de overheid ervoor waakt dat er objectieve informatie beschikbaar zal zijn, die hen niet in de richting van bepaalde aanbieders stuurt. Zo moeten het altijd meerdere aanbieders zijn en mag het energiehuis niet betaald worden door die aanbieders.

Sommigen raken juist achterdochtig ten aanzien van het onderliggende motief van de overheid bij het energiehuis. Men is dan huiverig ten aanzien van wettelijke verplichtingen, vooral als er persoonsgegevens in het spel zouden zijn. De verwachting dat het ook om persoonsgegevens gaat, wordt versterkt door het geïntroduceerde renovatiepaspoort, zie paragraaf 4.4.

Daarnaast hebben de achterdochtige respondenten geen hoge pet op ten aanzien van de koers en het beleid van de (landelijke) overheid. Men twijfelt of men voldoende zal kunnen anticiperen op de plannen voor het energiehuis. De expliciete verwijzing naar de Rijksoverheid gooit olie op het vuur wat betreft deze attitude.

Sommige geïnterviewden zijn positief over de Rijksoverheid als afzender, omdat ze daardoor een bepaalde landelijke uniformiteit en gelijkheid kunnen verwachten: 'gelijke monniken, gelijke kappen'. Dat verkleint het risico dat je ten opzichte van anderen achtergesteld kan worden. Ook denken de meeste respondenten dat de Rijksoverheid het energiehuis praktisch beter kan inrichten en managen dan de eigen gemeente.

Echter, het gebrek aan vertrouwen in de overheid ten aanzien van het beleid en mogelijke verplichtingen relateren respondenten vooral aan de Rijksoverheid. Het vertrouwen in de (eigen) gemeente is hoger. Dit lijkt vooral te komen omdat men ervan uitgaat dat de gemeente over veel lokale kennis beschikt. Ook heeft men vaak al eerder contact gehad met de gemeente over verduurzaming. Men noemt dan de tas met *quick wins* zoals radiatorfolie, tochtstrips en ledlampen.

4.4 Weerstand bij 'klantreisbegeleider' en 'renovatiepaspoort' (kwalitatief)

Bij de interviews is aan de respondenten een aanvullende tekst over een klantreisbegeleider en renovatiepaspoort ter beoordeling voorgelegd. In de tekst is met kleuren aangegeven wat de opvallendste sentimenten zijn:

Klantreisbegeleider & renovatiepaspoort

De klantreisbegeleider is het *eerste aanspreekpunt* en herkenbare gezicht van het energiehuis. Hij/zij is de spil en kan bewoners *verbinden met de adviseurs en ondersteuners* waar zij behoefte aan hebben.

Je wordt als bewoner *aan de hand meegenomen* door het *verduurzamingsproces*. Op jouw eigen tempo.

Je klantreis wordt *digitaal bijgehouden* in een renovatiepaspoort. Het *renovatiepaspoort* mag je *vrijwillig* gebruiken. In dit paspoort staat onder andere *informatie over de huidige energieprestatie van je huis, mogelijke verduurzamingsstappen die je thuis kan maken en de verwachte effecten daarvan*.

☺ positief ☺ neutraal/gemixt ☹ negatief

‘Klant’ wekt de verwachting dat je iets moet kopen en dat hoeft volgens de respondenten niet altijd de bedoeling te zijn. ‘Reis’ veronderstelt – net als ‘proces’ – dat je een (onomkeerbaar) pad inslaat en een doel gaat nastreven, terwijl ook dat niet altijd een behoefte hoeft te zijn. Daarbij komt ‘aan de hand meegenomen worden’ over als betuttelend.

Ook het woord ‘renovatie’ impliceert actie (dat je gaat renoveren). ‘Paspoort’ associeert men vooral met de eigen identiteit en niet met je woning, waar het paspoort aan gekoppeld zou moeten zijn. Daarnaast geeft de term een negatief gevoel van gecontroleerd te worden.

Het renovatiepaspoort wekt wantrouwen dat de overheid op basis van bijvoorbeeld de WOZ-waarde bepaalde verduurzamingsmaatregelen kan afdwingen. Of dat de maatregelen die je neemt ervoor zorgen dat de WOZ-waarde stijgt en je meer belasting moet betalen. Bij elkaar doen de woorden afbreuk aan de verwachte onafhankelijkheid en vrijblijvendheid. Men wil bij energievragen alleen opties op maat voorgeschoteld krijgen en zelf de regie houden over de te maken keuzes.

Voor sommige geïnterviewden komt de rol van de klantreisbegeleider over als een overbodige schakel in de keten. Zij pleiten voor direct contact met de adviseurs en ondersteuners. Het lijkt hen niet realistisch en duur om voor alle huishoudens een persoonlijke begeleider aan te stellen en vragen zich af hoeveel begeleiders je daarvoor nodig hebt. Volgens enkelen is dit op te lossen door een (AI-gestuurd) klantcontactcentrum, dat net als bij grote bedrijven mensen doorverbindt. Men vindt het wel fijn als je snel naar de juiste adviseur wordt doorverbonden.

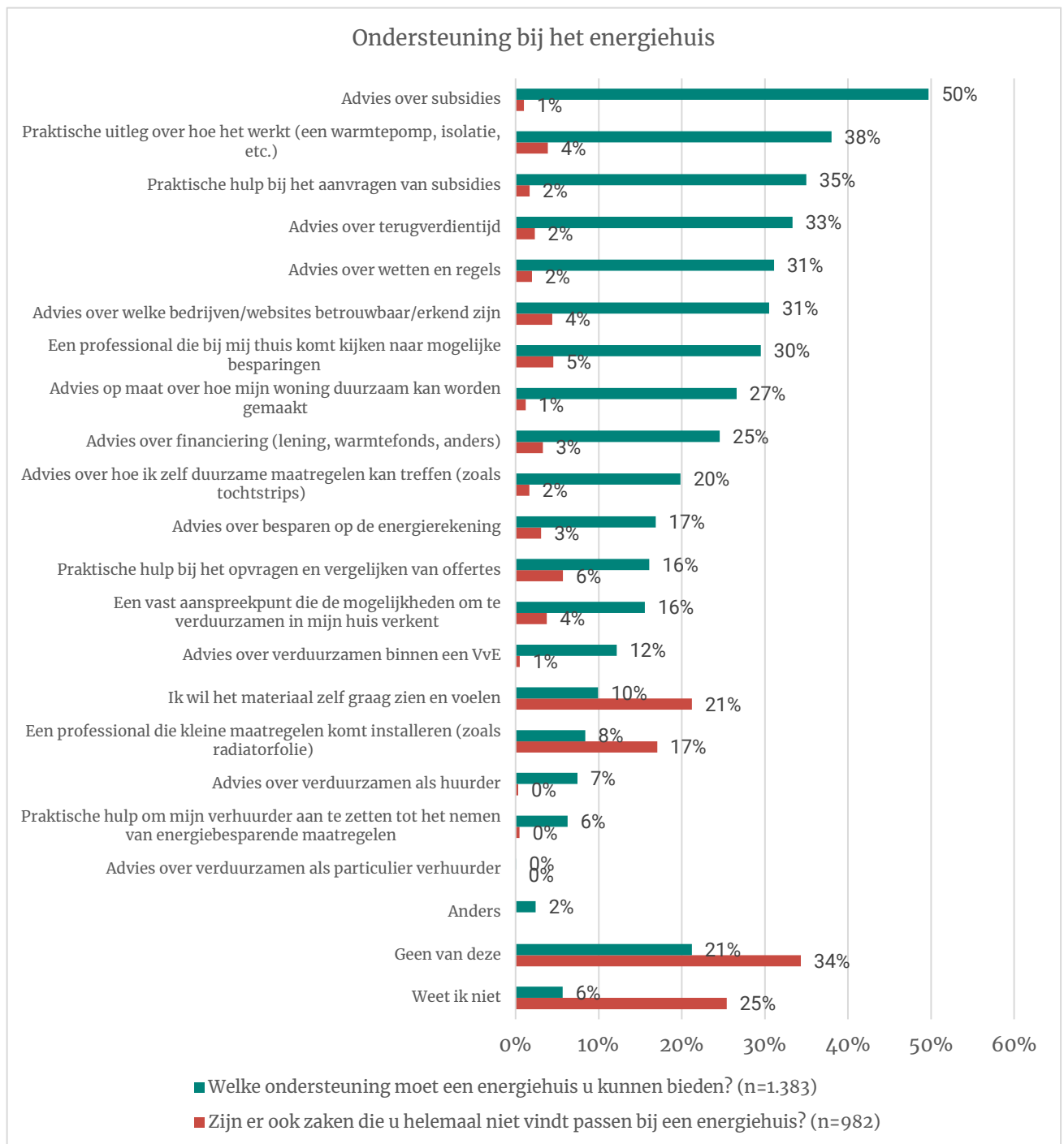
Het idee van overzicht door een renovatiepaspoort spreekt aan. Idealiter, is het renovatiepaspoort voor de respondenten straks niet meer dan een app waarin je alleen voor jezelf op vrijwillige basis digitaal kunt bijhouden wat je al hebt gedaan, wat je nog kunt doen aan verduurzaming in je woning, wat dat zou gaan kosten en wat dat oplevert. Zo’n paspoort is dan gekoppeld aan een woning, niet aan een persoon en daarmee overdraagbaar op het moment dat je verhuist.

4.5 Energiehuis moet ondersteuning op maat kunnen bieden

Dat de intentie om nu naar het energiehuis te gaan laag ligt, betekent niet dat er geen ondersteuning wenselijk is. Bij de vraag in het kwantitatieve onderzoek wat voor ondersteuning het energiehuis moet kunnen bieden, noemen acht op de tien respondenten tenminste één vorm van ondersteuning (Figuur 4-2). De meest genoemde vormen van ondersteuning, zijn advies over subsidies (50%), praktische hulp bij het aanvragen hiervan (35%) en praktische uitleg over hoe de maatregelen werken (38%). We hebben ook gevraagd of er bepaalde vormen van ondersteuning zijn die mensen helemaal niet vinden passen. Van het zien en voelen van het

materiaal en de professional die kleine maatregelen komt installeren, zeggen meer mensen dat ze het niet bij het energiehuis vinden passen dan dat zij het graag zouden willen.

Figuur 4-2: Welke ondersteuning moet het energiehuis kunnen bieden? En wat vindt u niet passen?



Als de resultaten gesplitst worden voor de verschillende woonsituaties, zien we dat respondenten met verschillende woonsituaties behoefte hebben aan verschillende vormen van ondersteuning. Nadat de respondenten kozen welke vormen van ondersteuning zij zouden willen krijgen bij het energiehuis, kregen zij 100 punten om te verdelen over de gekozen vormen van ondersteuning. De vormen van ondersteuning die zij het belangrijkste vinden, geven ze de meeste punten. De top

3 voor iedere woonsituatie is weergegeven in Tabel 1. Zie Bijlage A4 voor het hele overzicht. Vormen die zijn aangegeven in **rood**, zijn alleen getoond aan specifieke woonsituaties. Dus ondersteuning die te maken heeft met een verhuurder is alleen aan huurders getoond. Ondersteuning in **groen** is voor alle groepen relevant.

Tabel 1: Top 3 vormen van ondersteuning naar woonsituatie

Top 3	Huurwoning (woningcorporatie of studentenhuisvesting)	Huurwoning (particuliere eigenaar)	Koopwoning met VvE (vereniging van eigenaren)	Koopwoning zonder VvE
1	Praktische hulp om mijn verhuurder aan te zetten tot het nemen van energiebesparende maatregelen	Advies over verduurzamen als huurder	Advies over verduurzamen binnen een VvE	Advies over subsidies
2	Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)	Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)	Advies over subsidies	Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)
3	Advies over verduurzamen als huurder	Praktische hulp om mijn verhuurder aan te zetten tot het nemen van energiebesparende maatregelen	Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)	Een professional die bij mij thuis komt kijken naar mogelijke besparingen

In de top 3 voor elke woonsituatie is te zien dat huurders en kopers binnen een VvE vooral ondersteuning willen voor hun specifieke woonsituatie. Huurders bij een woningcorporatie of studentenhuisvesting willen vooral praktische hulp om hun verhuurder aan te zetten tot het nemen van energiebesparende maatregelen en huurders bij een particuliere verhuurder willen vooral weten wat zij zelf (zonder de verhuurder) kunnen doen aan verduurzaming. Dit komt overeen met de resultaten uit paragraaf 2.3, waar uit de open antwoorden leek te blijken dat huurders bij een woningcorporatie of studentenhuisvesting vaker vinden dat hun verhuurder niks doet en zij wel graag willen dat dit gebeurt. Huurders bij een particuliere verhuurder laten niet duidelijk blijken dat hun verhuurder niks wil doen en hebben dus ook in mindere mate hulp nodig om hun verhuurder aan te zetten tot verduurzaming. Zij willen vooral weten wat ze aanvullend zelf zouden kunnen doen.

Kopers met een VvE hebben vooral behoefte aan advies over hoe je kan verduurzamen binnen een VvE. Uit eerdere resultaten bleek al dat deze groep het verduurzamen als erg ingewikkeld ziet, maar dat zij niet zozeer gebrek aan kennis of geld ervaren. Zij hebben dus vooral ondersteuning nodig om te kunnen/mogen verduurzamen binnen de VvE constructie.

Praktische uitleg over hoe het werkt, is voor elke woonsituatie relevant als vorm van ondersteuning. Advies over subsidies geldt voornamelijk voor kopers en is de vorm van ondersteuning die het meest gewild is onder particuliere kopers. De top 3 van particuliere kopers wordt afgerond met een professional die thuis komt kijken naar mogelijke besparing. Dit is ook een vorm van ondersteuning op maat, maar dan voor de specifieke woning in plaats van de woonsituatie. Als we de doelgroep die actief bezig is of wil met het verduurzamen van hun

woning (zie pagina 36) vergelijken met de groep die niet bezig is, dan zien we dat beide groepen vooral behoefte hebben aan advies over subsidies (wel bezig: 52%, niet bezig: 49%). Voor de meeste andere vormen van ondersteuning geldt dat de groep die bezig is, hier meer behoefte aan heeft dan de groep die (nog) niet bezig is. De groep die (nog) niet bezig is geeft vaker aan geen behoefte aan ondersteuning te hebben (wel bezig: 12%, niet bezig: 25%).

Voorwaarden van het energiehuis

5 Voorwaarden van het energiehuis

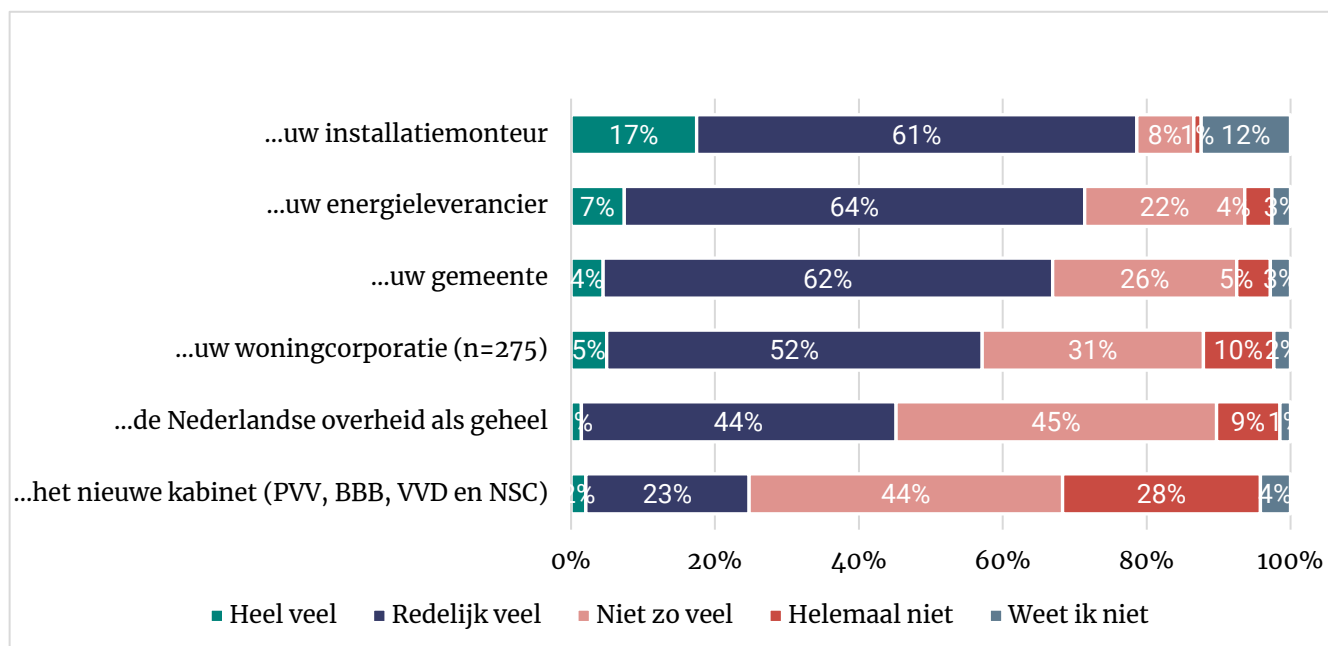
Nu we in de basis hebben vastgesteld welke vormen van ondersteuning het energiehuis vooral (en welke niet) moet bieden, kijken we naar de voorwaarden waaraan het energiehuis moet voldoen om deze ondersteuning goed te kunnen bieden. We kijken daarbij naar de onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid van het energiehuis. Tot slot, kijken we nog even naar hoe huurders hun rol en die van de verhuurder zien bij het energiehuis.

5.1 Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid

Als het gaat om onafhankelijkheid en betrouwbaarheid, dan zijn er een aantal partijen die daarin een rol spelen. Het energiehuis zelf is een initiatief vanuit de overheid, maar voor de uiteindelijke installatie van de maatregelen, worden andere partijen betrokken. Bij huurders en kopers met een VvE spelen bovendien ook nog een verhuurder of een VvE in het verhaal. Tussen al deze partijen moet een verdeling ontstaan van wie wat doet. Welke ondersteuning ligt bij het energiehuis en wat niet? Hoe kan het energiehuis op een betrouwbare manier doorschakelen naar particuliere partijen voor de installatie en waar moet hierbij rekening worden gehouden als de onafhankelijkheid gewaarborgd moet worden?

Om deze vragen goed te kunnen beantwoorden, is het van belang om een beeld te hebben van waar het vertrouwen van mensen nu ligt. Dit vertrouwen is in de vragenlijst in het algemeen uitgevraagd (Figuur 5-1). Het gaat hierbij dus niet specifiek om het vertrouwen in de partij voor het regelen van de verduurzaming.

Figuur 5-1: In hoeverre heeft u vertrouwen in...



Over het algemeen geldt dat partijen die dichterbij de respondent staan, meer vertrouwen genieten. Het meeste vertrouwen hebben mensen in hun installatiemonteur en energieleverancier. Met name een installatiemonteur kan iemand zijn die mensen persoonlijk kennen en daarom meer vertrouwen. Kopers hebben hier vaker veel vertrouwen in. Met name particuliere kopers moeten over het algemeen zelf op zoek naar een installatiemonteur als er iets geïnstalleerd of gerepareerd moet worden. Het is aannemelijk dat zij hiervoor een partij kiezen die ze vertrouwen. Het aandeel dat 'weet ik niet' antwoordt, is voor de installatiemonteur het grootst en dat is vooral zo bij huurders. Dat kan betekenen dat dit gaat om mensen die geen vaste installatiemonteur hebben en daarbij dan ook niemand in gedachten hebben.

Op de tweede plaats komt de energieleverancier. Deze wordt door respondenten in alle woonsituaties redelijk veel vertrouwd. De woningcorporatie scoort iets lager, maar nog steeds wordt dit door meer mensen wel vertrouwd dan niet vertrouwd. Voor huurders met een woningcorporatie blijkt dit vaak de grootste barrière te zijn om te verduurzamen, maar dat leidt niet tot een grootschalig gebrek aan vertrouwen.

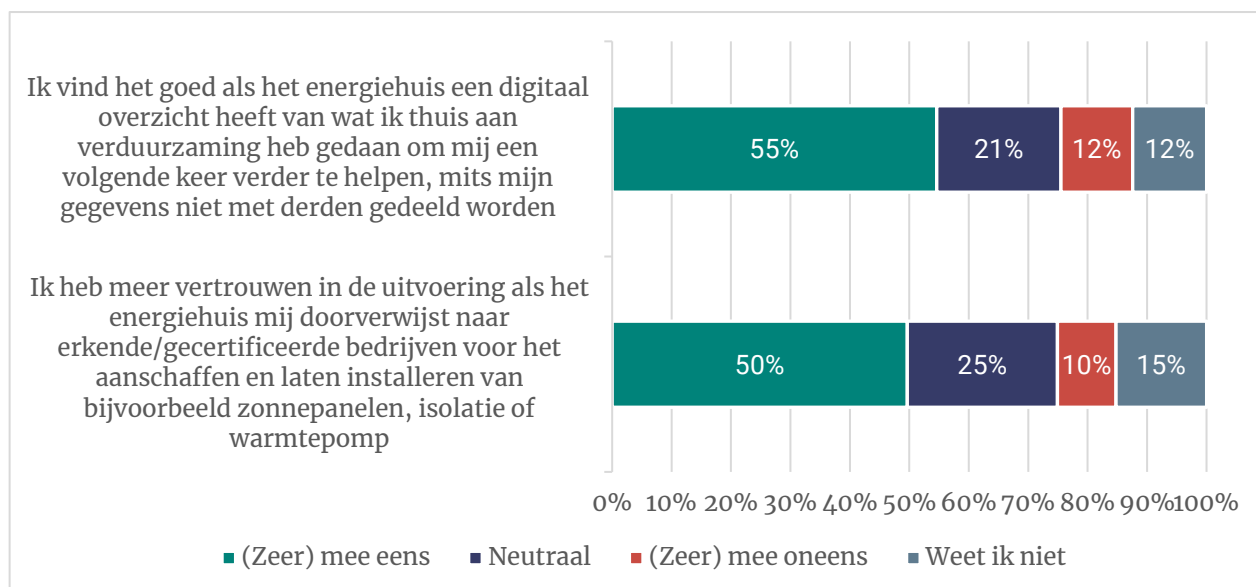
Van de verschillende vormen van de overheid die zijn uitgevraagd, is er het meest vertrouwen in de lokale overheid: de gemeente. In de Nederlandse overheid als geheel hebben iets meer respondenten weinig vertrouwen dan veel vertrouwen en het nieuwe kabinet (PVV, BBB, VVD en NSC) wordt het minst vertrouwd: een kwart vertrouwt dit (redelijk) veel en een groter deel vertrouwt dit helemaal niet.

Voor het energiehuis betekent dit dat het als betrouwbaarder gezien wordt als het vanuit de gemeente georganiseerd zou worden dan vanuit de Rijksoverheid. Doorverwijzen naar een betrouwbare partij voor de installatie en uitvoering lijkt niet tot een afbreuk aan vertrouwen te zullen leiden, aangezien deze partijen over het algemeen veel vertrouwd worden.

In de interviews kwam naar voren dat het digitale renovatiepaspoort op weerstand stuitte. Dit leek grotendeels te liggen aan de naam (paspoort is te persoonlijk) en niet zozeer aan het principe van een digitaal overzicht waarin verduurzaming wordt bijgehouden. Dit is ook uitgevraagd in de vragenlijst (Figuur 5-2). Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij het goed vinden als het energiehuis een digitaal overzicht heeft. Een belangrijk aspect daarbij als het gaat om onafhankelijkheid en vertrouwen, is dat de gegevens niet met derden gedeeld worden. Twaalf procent is hierop tegen. Ouderen (ouder dan 45 jaar) zijn vaker neutraal of weten het niet, jongeren (tot 45 jaar) zijn het vaker met de stelling eens.

In het kader van doorverwijzen naar een partij voor de uitvoering, is gevraagd of het doorverwijzen van het energiehuis naar een erkend/gecertificeerd bedrijf zorgt voor meer vertrouwen in de uitvoering. Voor de helft van de respondenten geldt dit. Particuliere kopers zijn het vaker met de stelling eens dan huurders, die weten het vaker niet. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat huurders over het algemeen niet zelf op zoek hoeven naar een bedrijf voor aanschaf en installatie van maatregelen om te verduurzamen.

Figuur 5-2: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Veel geïnterviewden lijken ‘onafhankelijkheid’ en ‘betrouwbaarheid’ onder één noemer te scharen. Voor hen komt het er vooral op neer dat er geen commercieel motief verscholen ligt achter de informatie. Het is namelijk online vaak een groot struikelblok om tussen de vele aanbieders informatie over verduurzaming te vinden waarbij het niet lijkt alsof men wat probeert te verkopen. Een energiehuis mag doorverwijzen naar commerciële aanbieders, mits deze erkend en/of gecertificeerd zijn. De respondenten verwachten automatisch dat de overheid zou certificeren. Certificering via de branches zelf (zoals in de praktijk het geval is) wordt niet spontaan genoemd.

Ook het concept ‘vrijblijvendheid’ schuurt in perceptie van de geïnterviewden dicht tegen onafhankelijkheid aan. Men vindt het bovenal van belang dat je naar aanleiding van ontvangen informatie of advies nergens aan vastzit. Men is huiverig dat het tot verwachtingen, of erger nog, tot verplichtingen leidt om bepaalde verduurzamingsstappen te nemen. Onafhankelijkheid staat in die zin ook voor de verwachting dat advies niet tot opvolging hoeft te leiden.

Het concept vertrouwen lijkt onder de geïnterviewden uiteen te vallen in drie componenten:

- **Betrouwbaarheid:** het eerder genoemde equivalent van onafhankelijkheid; geen commercieel motief.
- **Privacy:** de verwachting dat persoonsgegevens alleen voor de persoonlijke verduurzaming gebruikt worden en niet voor commerciële activiteiten en/of wettelijke verplichtingen. Dit is met name ten aanzien van het renovatiepaspoort een belangrijke voorwaarde.
- **Geloofwaardigheid:** het vertrouwen in het energiehuis als een praktisch haalbaar, realistisch en efficiënt initiatief. Sommige respondenten twijfelen hieraan, met name gevoed door de nog onduidelijke rol van de klantreisbegeleider en nog te bepalen geografische locatiedichtheid. En gevoed door de wisselende koers die de overheid neemt als het gaat over verduurzaming, waarbij de warmtepomp wordt aangehaald als voorbeeld.

Daarnaast stelt men vragen over in hoeverre het energiehuis de huidige energieloketten zal vervangen. Het is logisch en efficiënt als het energiehuis vervangend is ten aanzien van het huidige aanbod.

5.2 Bereikbaarheid

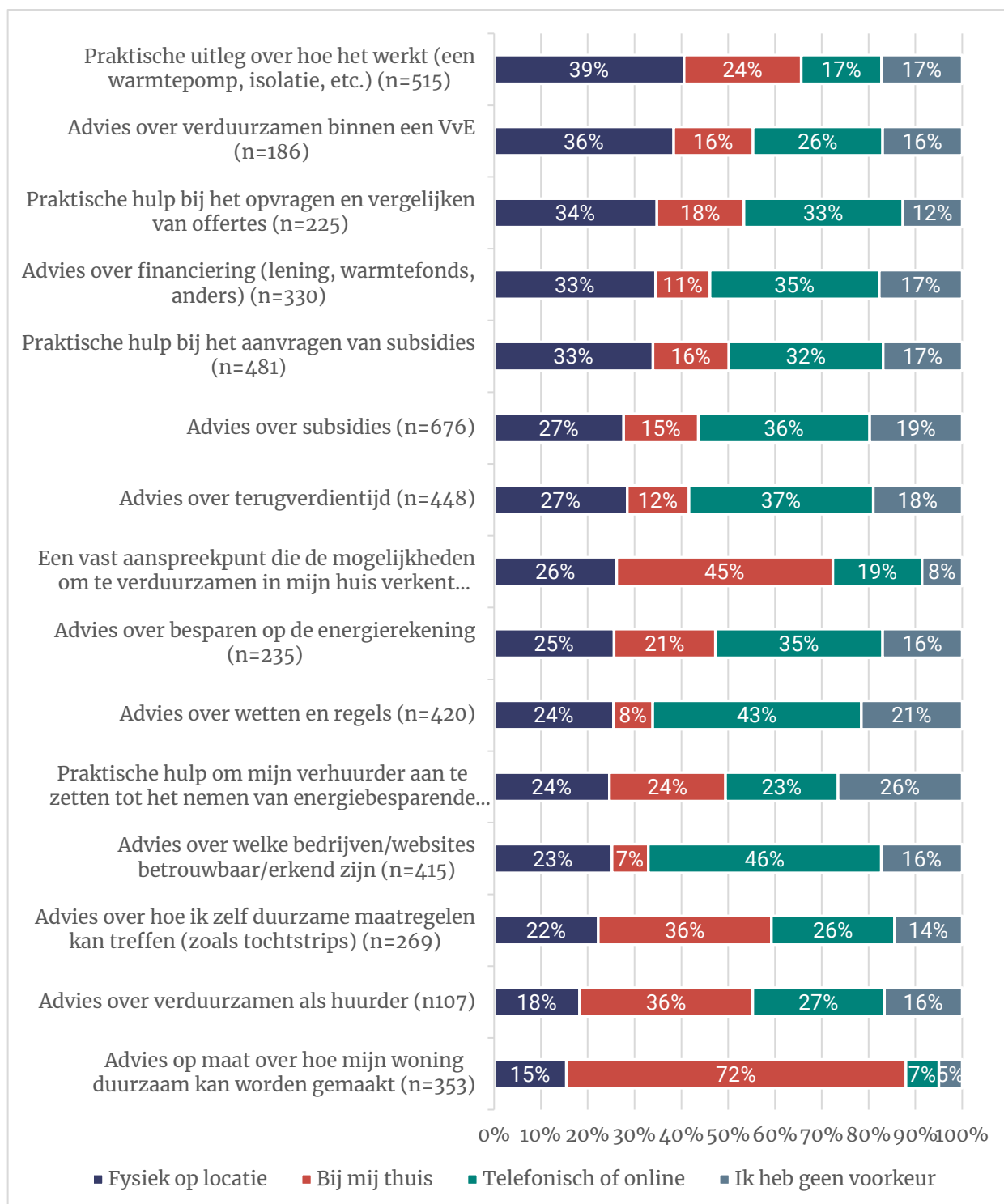
Van de ondersteuning die de respondenten aangaven te willen (zie Figuur 4-2), is gevraagd hoe zij deze vorm van ondersteuning zouden willen ontvangen (Figuur 5-3). Niet alle vormen van ondersteuning zijn in de figuur meegenomen. Voor sommige vormen zijn de resultaten alleen indicatief en voor andere vormen stond in de beschrijving al hoe men dit zou ontvangen (bijvoorbeeld iemand die aan huis komt om tochtstrips te plaatsen). De resultaten voor alle vormen van ondersteuning staan in Bijlage A5.

Over het algemeen willen respondenten de meeste vormen van advies online en/of telefonisch ontvangen. Hiervoor is geen bezoek van of aan het energiehuis nodig, het moet snel en gemakkelijk op afstand zijn. Uitzonderingen zijn vormen van advies waar meer maatwerk vereist is. Dat bijvoorbeeld advies over hoe het kan binnen een VvE, advies over verduurzamen als huurder en advies over hoe 'ik zelf' duurzame maatregelen kan treffen.

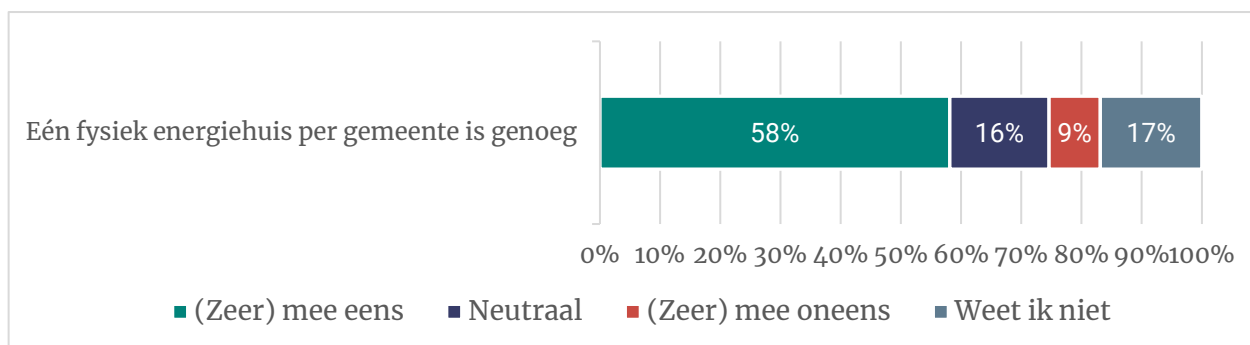
Voor praktische uitleg over hoe het werkt, praktische hulp bij het opvragen en vergelijken van offertes en praktische hulp bij het aanvragen van subsidies, zou men het liefst fysiek op locatie langskomen bij het energiehuis. Voor advies op maat hoe de woning duurzaam kan worden gemaakt wil het merendeel van de respondenten dat er iemand voor bij hen aan huis komt. Ook het vaste aanspreekpunt die de mogelijkheden om te verduurzamen verkent (de klantreisbegeleider) zou men het liefst aan huis willen hebben.

Aan iedereen die bij tenminste één vorm van ondersteuning aangaf fysiek langs te willen komen, is gevraagd wat zij daarvoor een acceptabele reistijd vinden (in minuten). Gemiddeld zijn de respondenten bereid om 22 minuten te reizen. In de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag) lag de gemiddelde reistijd hoger: daar is men bereid om 27 minuten te reizen. Bij de vraag of één fysiek energiehuis per gemeente genoeg is, geven ongeveer zes op de tien respondenten (58%) aan dat zij het hiermee eens zijn (Figuur 5-4). In de grote steden zijn respondenten het hier vaker mee oneens, daar vindt 42% het genoeg.

Figuur 5-3: Hoe zou u deze vorm van ondersteuning het liefst willen ontvangen/krijgen?



Figuur 5-4: In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?



Voor veel geïnterviewden betekent bereikbaarheid vooral ‘toegankelijkheid’: een energiehuis moet voor iedereen zowel fysiek als online bereikbaar zijn. En er moet altijd de mogelijkheid zijn voor advies aan huis voor mensen die zelf niet de deur uit kunnen.

Men vindt het logisch dat een website de basis vormt van het energiehuis. Bereikbaarheid gaat dus vooral over de fysieke locaties. De rode draad in de kwalitatieve gesprekken is dat men in elke gemeente een fysieke locatie op maximaal 15 minuten reizen verwacht. Men heeft onvoldoende kennis om een vergelijking met het huidige aantal energieloketten te maken.

- In grotere gemeenten zoals Amsterdam of Almere zou men dependances verwachten in bepaalde stadsdelen, zoals men momenteel al stadskantoren kent. Het is logisch om voorrang te geven aan wijken waar veel hulpbehoevenden wonen, zoals ouderen. Ook noemt men vaak publieke locaties zoals bibliotheken.
- Sommigen zijn argwanend dat energiehuisen buiten de Randstad minder bereikbaar zullen zijn. Ook buiten de Randstad verwacht men een fysieke locatie per gemeente, hoewel men zich afvraagt of dat praktisch en financieel haalbaar is.

De geïnterviewden lijken qua toegankelijkheid dus vooral te redeneren uit het oogpunt van het fysiek kunnen bereiken van het energiehuis. Daarnaast kan je ook denken aan toegankelijkheid voor diegenen die het meest behoefte hebben aan verduurzaming, of waar het potentieel het grootst is, maar dat is bij hen niet top of mind.

5.3 Gelijkheid/rechtvaardigheid (kwalitatief)

Aanvullend op de door VRO veronderstelde voorwaarden, komen in de gesprekken ook gelijkheid en rechtvaardigheid als belangrijke concepten naar voren. Deze twee concepten vertonen samen veel overlap in beleving.

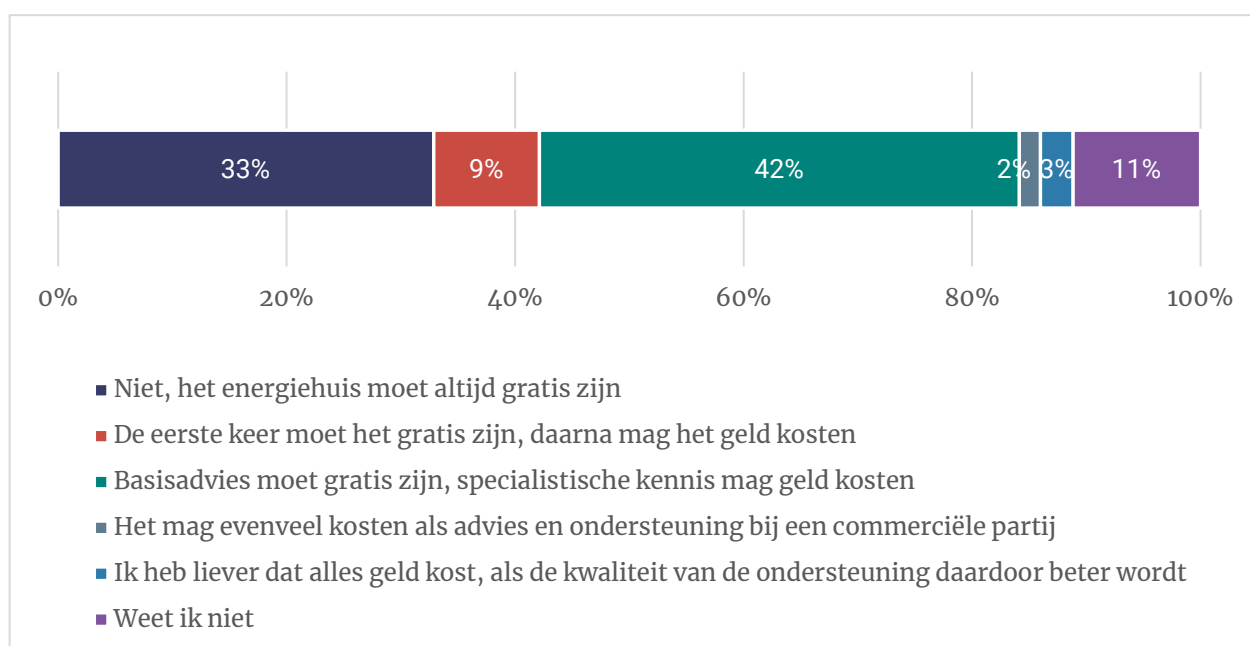
Het lijkt vooral te gaan om gelijkheid en rechtvaardigheid uit een bepaald eigenbelang. Als een ander ergens recht op heeft, verwacht een persoon dat voor zichzelf ook. Men hoopt en verwacht dat voor alle doelgroepen en locaties dezelfde voorwaarden en mogelijkheden zullen gelden. Het moet volgens de respondenten niet zo zijn dat je door je woonsituatie of door je woonplaats misgrijpt voor een bepaalde service of vergoeding.

5.4 Betaalbaarheid

Als het gaat om de betaalbaarheid van het energiehuis, is driekwart (75%) het ermee eens dat basisadvies altijd gratis moet zijn (Figuur 5-5). Dit is op te delen in een groep van 42 procent die vindt dat specialistische kennis wél geld mag kosten en een groep van 33 procent die vindt dat het altijd gratis moet zijn. Huurders bij een woningcorporatie of studentenhuusvesting vallen vaker in deze tweede groep. Het gaat dan vooral om ouderen en mensen met een onder modaal inkomen.

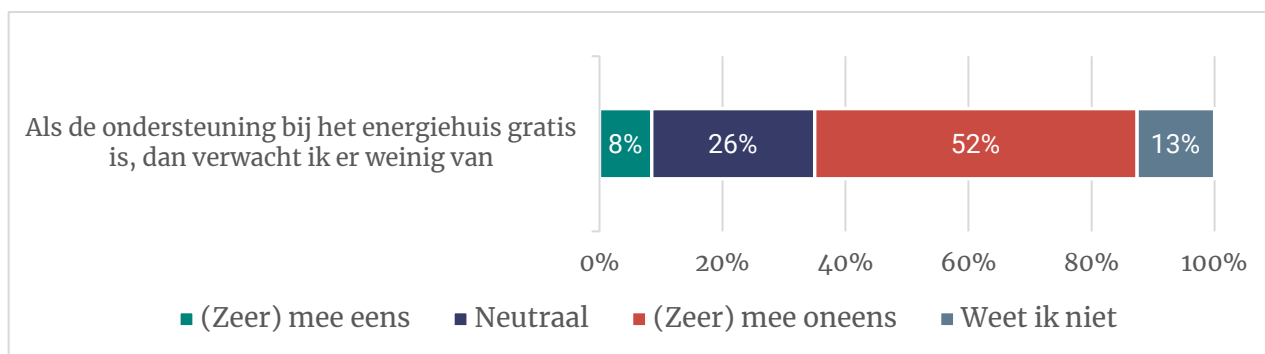
Ongeveer één op de tien (9%) vindt het acceptabel dat het de eerste keer gratis is en elke volgende keer geld kost. Een ongeveer even groot deel (11%) weet het niet. De respondenten vinden in ieder geval niet dat het evenveel mag kosten als bij een commerciële partij, slechts twee procent is het hiermee eens. Drie procent geeft aan dat zij liever hebben dat alles geld kost, als de kwaliteit hiervan beter wordt.

Figuur 5-5: In hoeverre vindt u het acceptabel om te betalen voor het energiehuis?



Uit de gesprekken kwam soms de verwachting naar voren dat het energiehuis waarschijnlijk niet van toegevoegde waarde is als de ondersteuning gratis is. In hoeverre zou het dan beter zijn dan wanneer je zelf dingen online opzoekt? Deze stelling is ook voorgelegd aan de respondenten (Figuur 5-6). Meer dan de helft (52%) is het hier niet mee eens en minder dan één op de tien (8%) is het er wel mee eens. Dit sentiment lijkt dus niet breed gedragen.

Figuur 5-6: In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

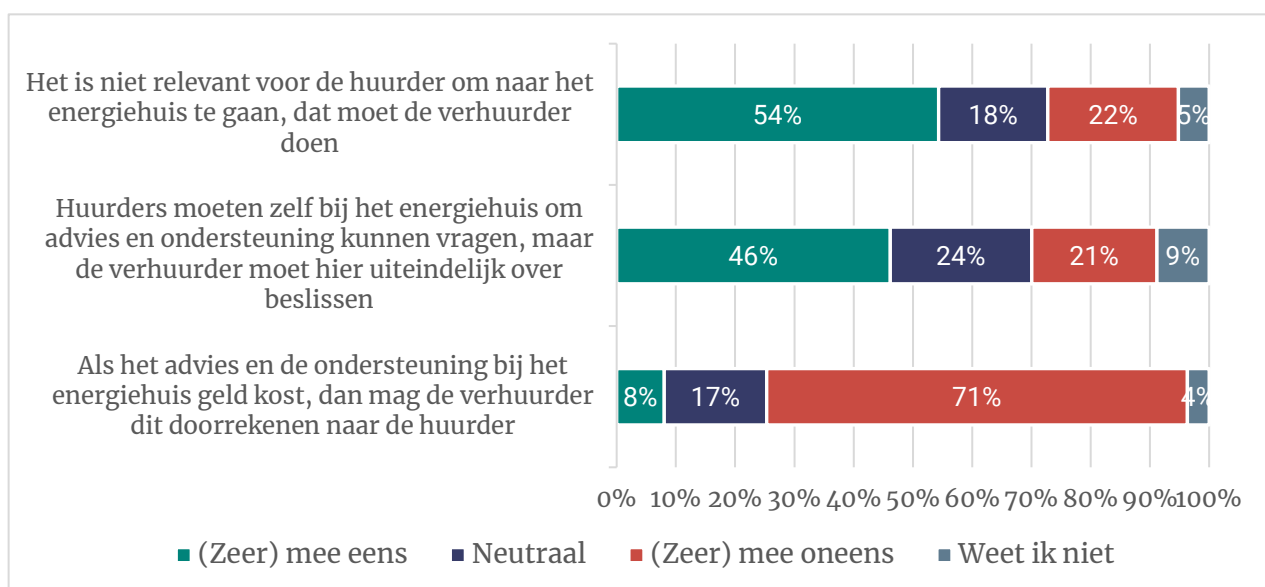


5.5 Huurder of verhuurder?

Uit de resultaten blijkt dat het verduurzamen van de woning door huurders vooral wordt gezien als iets voor kopers of de verhuurder. Daarom is specifiek aan huurders gevraagd in hoeverre zij het energiehuis zien als iets dat ook voor hen relevant is (Figuur 5-7). Iets meer dan de helft (54%) geeft aan dat zij vinden dat het energiehuis niet relevant is voor de huurder om heen te gaan, maar dat de verhuurder dit moet doen. Zij zien zichzelf dus niet als een doelgroep voor het energiehuis. Echter, iets minder dan de helft (46%) geeft aan dat huurders wel zelf bij het energiehuis om advies en ondersteuning moeten kunnen vragen, ook al moet de verhuurder hier uiteindelijk over beslissen. Het is niet zo dat deze 46 procent en de eerdere 54 procent elkaar uitsluiten. In tegendeel, veel huurders zijn het met beide stellingen eens, met beide stellingen oneens of zijn over beide stellingen neutraal. Dat betekent dat het energiehuis voor huurders wel mogelijkheden moet bieden als zij dit zouden willen krijgen, maar dat er niet vanuit gegaan moet worden dat huurders een belangrijke doelgroep van het energiehuis zijn.

Waar het merendeel van alle huurders (71%) het over eens is, is dat de eventuele kosten van het energiehuis niet door de verhuurder op hen verhaald mag worden. Eerder gaven huurders aan er niet op tegen te zijn om mee te betalen aan de energiebesparende maatregelen zelf (Figuur 2-13), maar advies en ondersteuning vanuit het energiehuis daarover moet niet voor hun kosten zijn.

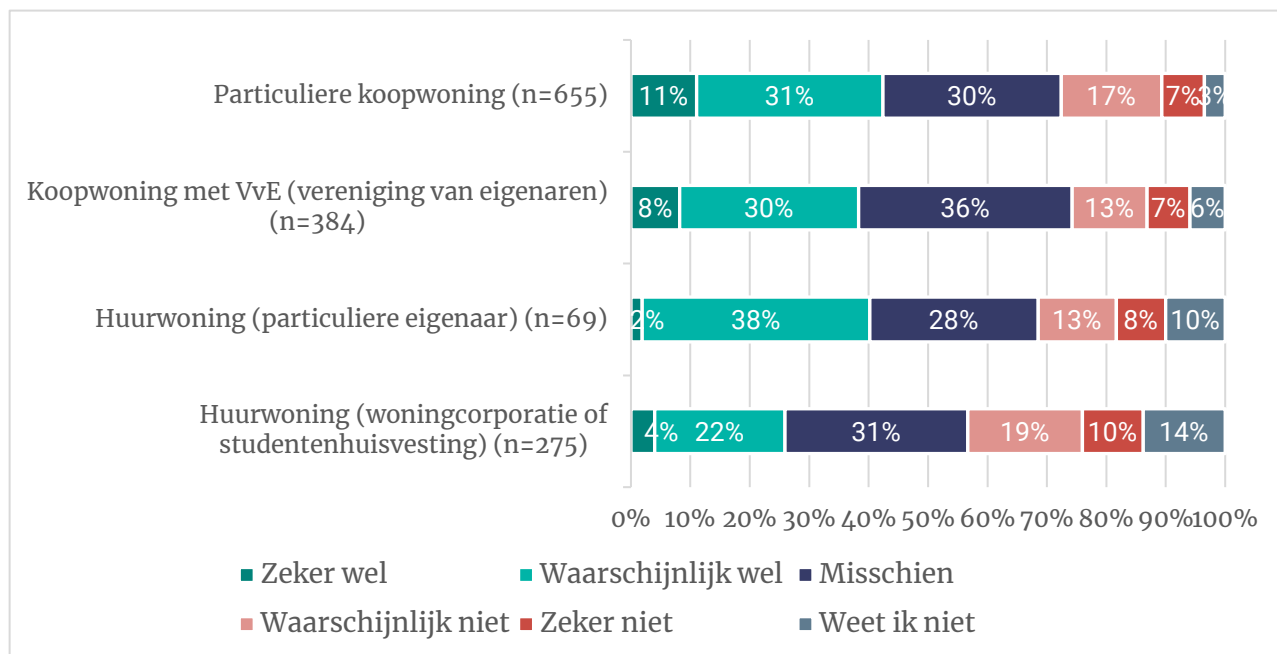
Figuur 5-7: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=359)



5.6 Intentie om energiehuis te bezoeken neemt toe, maar blijft laag

Na het invullen van alle vragen hebben we respondenten nogmaals gevraagd naar hun intentie om naar het energiehuis te gaan, maar nu met de toevoeging dat het wordt ingericht naar hun aangegeven voorkeuren (Figuur 5-8). Het gaat daarbij om de door hen gekozen vormen van ondersteuning, verkrijgbaar op de manier zoals zij het willen en met hun maximaal aangegeven reistijd naar de fysieke locatie.

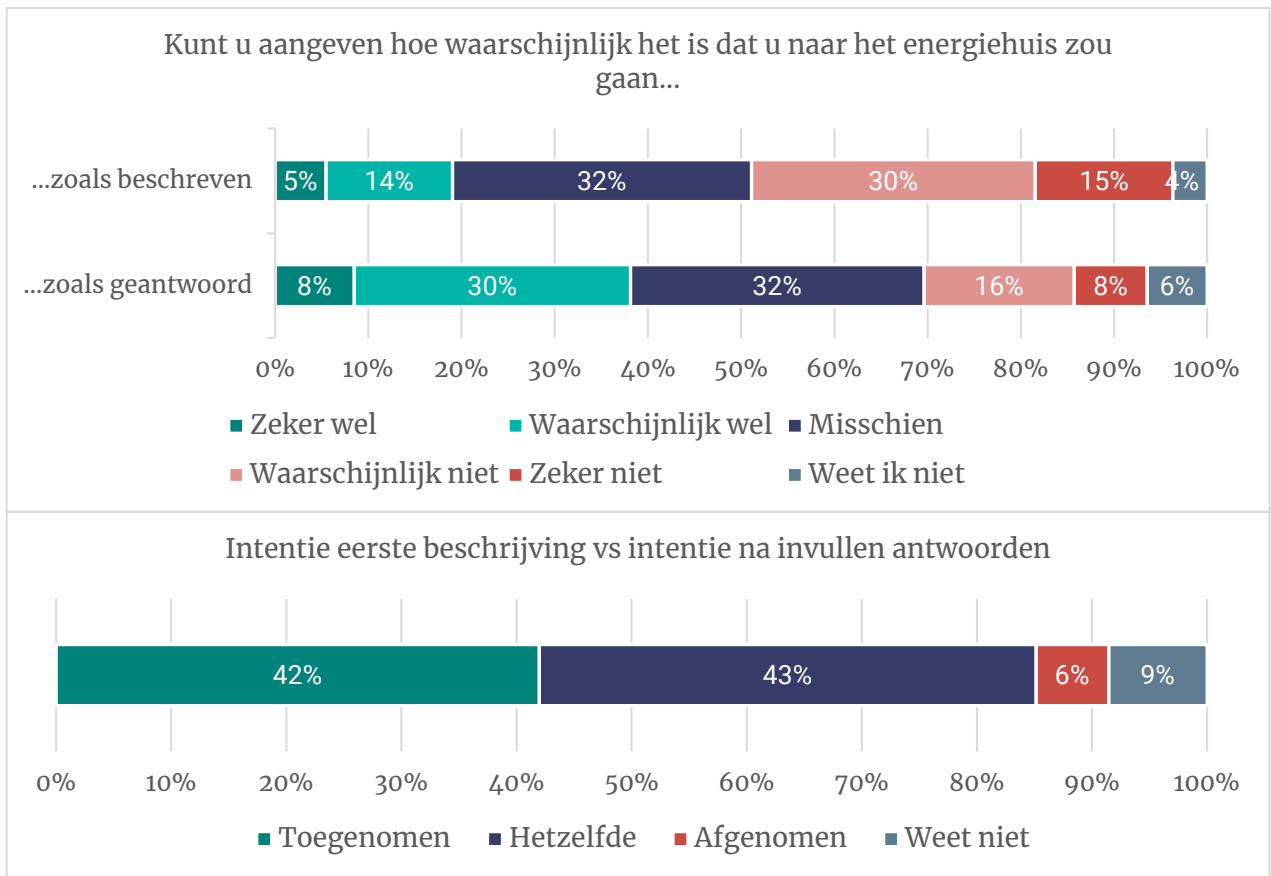
Figuur 5-8: Kunt u aangeven hoe waarschijnlijk het is dat u naar het energiehuis zou gaan als dit wordt ingericht zoals door u beschreven?



Hoe de bereidheid verschuift na het invullen van de vragen is beter te zien in Figuur 5-9. De groep die aangeeft waarschijnlijk of zeker wel naar het energiehuis te gaan is verdubbeld van 19 procent naar 38 procent. De groep die aangeeft misschien te gaan is nog even groot, maar de groep die aangeeft waarschijnlijk of zeker niet te gaan is ongeveer gehalveerd. Voor ongeveer vier op de tien respondenten (42%) is de intentie om naar het energiehuis te gaan toegenomen en voor een ongeveer even groot deel (43%) is het ongewijzigd gebleven. Voor zes procent is de bereidheid te gaan afgenomen. Wellicht hebben deze respondenten het energiehuis ingericht naar wat zij denken dat voor de meeste mensen zinvol is, maar niet voor henzelf.

Ook hier ligt de intentie hoger voor de doelgroep die al actief bezig is of wil met het verduurzamen van hun woning (zie pagina 36). Van deze doelgroep geeft 54 procent aan (zeker) wel naar het energiehuis te gaan en geeft 12 procent aan dat ze (zeker) niet zouden gaan. Van de doelgroep die dus actief bezig is of wil met het verduurzamen van hun woning, geeft meer dan de helft aan dat zij wel naar het energiehuis zouden gaan. Het energiehuis vervult daarmee vooral een behoefte voor wie er al aan het verduurzamen zijn en minder voor wie daar, om wat voor reden dan ook, niet mee bezig zijn.

Figuur 5-9: Vergelijking intentie naar het energiehuis gaan op basis van de beschrijving of de gegeven antwoorden.



Bijlagen

A Bijlagen

A.1 Gebruikte Vragenlijst

Vragenlijst onderzoek energiehuis

Intro

Dit onderzoek gaat over hulp en advies bij het verduurzamen van de eigen woning. De eigen woning kan zowel een huurwoning als een koopwoning zijn. Wij zijn benieuwd naar uw wensen en ervaringen bij dit onderwerp. U kunt ook uw mening geven over ondersteuning en advies bij het verduurzamen van woningen.

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10-12 minuten.

Alvast hartelijk dank voor het meedoen!

Huidige woonsituatie

1. **Wat is het bouwjaar van uw woning?**
 - Voor 1946
 - 1946-1964
 - 1965-1974
 - 1975-1991
 - 1992-2005
 - 2006-2014
 - 2015-2018
 - 2019 en later (screen out uit de vragenlijst)
 - Ik weet het echt niet (screen out uit de vragenlijst)

2. **In wat voor woning woont u?**
 - Huurwoning (woningcorporatie of studentenhuisvesting)
 - Huurwoning (particuliere eigenaar)
 - Koopwoning met VvE (vereniging van eigenaren)
 - Koopwoning zonder VvE
 - Ik ben inwonend bij ouders/verzorgers (screen out uit de vragenlijst)

3. **Verhuurt u zelf ook nog (delen van) een woning aan anderen?**
 - Ja
 - Nee

4. **In hoeverre heeft u vertrouwen in ...**

Random aanbieden

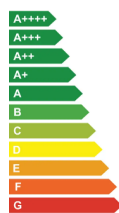
 - A. ...de Nederlandse overheid als geheel
 - B. ...uw gemeente
 - C. ...uw energieleverancier
 - D. ...uw woningcorporatie (alleen voor huurders met woningcorporatie)
 - E. ...uw installatiemonteur
 - F. ...het nieuwe kabinet (PVV, BBB, VVD en NSC)
 - Heel veel
 - Redelijk veel
 - Niet zo veel
 - Helemaal niet
 - Weet ik niet

5. **Wat is het energielabel van uw woning?**

Als u het niet precies weet, kunt u het hier checken:

<https://www.energielabel.nl/woningen/zoek-je-energielabel/>

1. Label A+ of hoger
2. Label A
3. Label B
4. Label C
5. Label D
6. Label E
7. Label F
8. Label G
9. Weet ik niet / kan het niet vinden



De volgende vragen gaan over een aantal energiebesparende maatregelen.

6. **Kunt u van de onderstaande maatregelen aangeven of deze in uw woning aanwezig zijn of dat u hier (concrete) plannen voor hebt?**

In random volgorde aanbieden

- Kleine maatregelen om energie te besparen (tochtstrips, radiatorfolie, waterbesparende douchekop, etc.)
- Zonnepanelen
- Goede isolatie (HR++ glas, vloer-, dak-, spouwmuur-, gevelisolatie etc.)
- Een duurzame verwarmingsinstallatie (zoals een warmtepomp)
- Is aanwezig in mijn woning
- Heb ik nog niet, maar ik heb hier wel (concrete) plannen voor
- Heb ik nog niet, en ik heb ook geen plannen om het te (laten) plaatsen
- Ik weet niet of dit in mijn woning aanwezig is

Voor iedere maatregel waarbij op vraag 6 antwoord 2 is gegeven:

6b. **U heeft aangegeven dat u (concrete) plannen heeft voor <antwoord vraag 6>. Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?:**

1. Ik wil dit (laten) plaatsen, maar ik heb hier nog weinig voor uitgezocht
2. Ik heb informatie en ervaringen opgevraagd (bijvoorbeeld online of rondgevraagd bij kennissen/vrienden/familie)
3. Ik heb voldoende informatie hierover opgezocht en weet wat er kan in mijn situatie, en ik ben aan het uitzoeken hoe ik dit kan betalen
4. Ik ben een geschikte partij aan het zoeken om het te (laten) plaatsen
5. Ik heb al een afspraak staan om het te (laten) plaatsen en wacht op de uitvoering

Voor iedere maatregel waarbij op vraag 6 antwoord 2 is gegeven:

6c. **U heeft aangegeven dat u (concrete) plannen heeft voor <antwoord vraag 6>. Wat voor advies en/of ondersteuning zou u helpen om de plannen uit te voeren?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Praktische uitleg over hoe het werkt
- Ik wil het materiaal zelf graag zien en voelen
- Advies over subsidies
- Praktische hulp bij het aanvragen van subsidies
- Advies over financiering (lening, warmtefonds, anders)
- Advies over terugverdientijd
- Advies over wetten en regels
- Hulp bij het opvragen en vergelijken van offertes
- Advies over welke bedrijven/websites betrouwbaar/erkend zijn
- Een professional die bij mij thuis komt kijken naar wat er mogelijk is
- Een vast aanspreekpunt die mijn huis en de mogelijkheden om te verduurzamen verkent
- Advies over hoe ik dit kan doen als huurder (**alleen voor huurders**)
- Praktische hulp om mijn verhuurder dit te laten doen (**alleen voor huurders**)
- Advies over hoe ik dit kan doen binnen een VvE (**alleen voor kopers met VvE**)
- Advies over hoe ik dit kan doen als particulier verhuurder (**alleen als bij vraag 3 is aangegeven 'Ja'**)
- Anders, namelijk: ...
- Ik heb geen advies en/of ondersteuning nodig

Voor iedere maatregel waarbij op vraag 6 antwoord 3 is gegeven:

6d. U heeft aangegeven dat u geen (concrete) plannen heeft voor <antwoord vraag 6>. Waarom heeft u hier geen plannen voor?

1. Het lukt mij nu zelf niet om dit te (laten) plaatsen
2. Deze maatregel(en) is/zijn technisch niet mogelijk in mijn woning
3. Ik heb hier geen behoefte aan
4. Anders, namelijk...

Als 6d = 1:

6e. U heeft aangegeven dat u <antwoord vraag 6> zelf niet kan (laten) plaatsen. Wat voor advies en/of ondersteuning heeft u hiervoor nodig?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Praktische uitleg over hoe het werkt
- Ik wil het materiaal zelf graag zien en voelen
- Advies over subsidies
- Praktische hulp bij het aanvragen van subsidies
- Advies over financiering (lening, warmtefonds, anders)
- Advies over terugverdientijd
- Advies over wetten en regels
- Hulp bij het opvragen en vergelijken van offertes
- Advies over welke bedrijven/websites betrouwbaar/erkend zijn
- Een professional die bij mij thuis komt kijken naar wat er mogelijk is
- Een vast aanspreekpunt die mijn huis en de mogelijkheden om te verduurzamen verkent
- Advies over hoe ik dit kan doen als huurder (**alleen voor huurders**)
- Praktische hulp om mijn verhuurder dit te laten doen (**alleen voor huurders**)
- Advies over hoe ik dit kan doen binnen een VvE (**alleen voor kopers met VvE**)
- Advies over hoe ik dit kan doen als particulier verhuurder (**alleen als bij vraag 3 is aangegeven 'Ja'**)
- Anders, namelijk: ...
- Ik heb geen advies en/of ondersteuning nodig

7. Kunt u aangeven hoe u tegen het verduurzamen van uw woning aankijkt?

Het verduurzamen van mijn woning lijkt mij...:

Verschillende aspecten schaal van helemaal wel naar helemaal niet, 7-puntsschaal

- Heel erg nodig t/m Helemaal niet nodig
- Heel goed om te doen t/m Helemaal niet goed om te doen
- Heel erg gemakkelijk t/m Heel erg ingewikkeld
- Iets wat ik zeker zelf kan t/m Iets waar ik zeker hulp bij nodig heb
- Iets waar ik al veel van weet t/m Iets waar ik nog niks van weet
- Heel goed te betalen t/m Helemaal niet te betalen

8. Bent u bekend met energieloketten waar u informatie kunt krijgen over het verduurzamen van uw woning?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Vraag 8 = Ja

8b. Heeft u zelf al eens contact gehad met een energieloket?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

ENERGIEHUIS

Op dit moment is er voor het verduurzamen van de woning advies en ondersteuning mogelijk op financieel, praktisch en technisch vlak. Maar bij verschillende partijen en van verschillende kwaliteit. Hierdoor is het onoverzichtelijk waar je goed geholpen wordt. De (Rijks)overheid wil dit verbeteren en advies en ondersteuning onder één dak samenbrengen in een zogenaamd uitgebreide variant van een energieloket: het energiehuis. Hierdoor wordt het duidelijker en makkelijker om de gewenste hulp en advies te vinden en te krijgen. Gemeenten krijgen ruimte voor eigen invulling en maatwerk.

9. Kunt u aangeven hoe waarschijnlijk het is dat u naar het energiehuis zou gaan, zoals hierboven omschreven?

5-puntsschaal van 'Zeker wel' tot 'Zeker niet' + weet ik niet

9b. Kunt u uw antwoord toelichten?

Open antwoord + wil ik niet zeggen

10. Welke ondersteuning moet een energiehuis u kunnen bieden?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)
- Ik wil het materiaal zelf graag zien en voelen
- Advies over subsidies
- Praktische hulp bij het aanvragen van subsidies
- Advies over financiering (lening, warmtefonds, anders)
- Advies over terugverdientijd
- Advies over wetten en regels
- Praktische hulp bij het opvragen en vergelijken van offertes
- Advies over welke bedrijven/websites betrouwbaar/erkend zijn
- Advies over hoe ik zelf duurzame maatregelen kan treffen (zoals tochtstrips)
- Advies over besparen op de energierekening
- Een professional die bij mij thuis komt kijken naar mogelijke besparingen
- Een professional die kleine maatregelen komt installeren (zoals radiatorfolie)
- Een vast aanspreekpunt die de mogelijkheden om te verduurzamen in mijn huis verkent
- Advies op maat over hoe mijn woning duurzaam kan worden gemaakt
- Advies over verduurzamen als huurder (**alleen voor huurders**)
- Praktische hulp om mijn verhuurder aan te zetten tot het nemen van energiebesparende maatregelen (**alleen voor huurders**)
- Advies over verduurzamen binnen een VvE (**alleen voor kopers met VvE**)
- Advies over verduurzamen als particulier verhuurder (**alleen als bij vraag 3 is aangegeven 'Ja'**)
- Anders, namelijk: ...
- Ik heb geen advies en/of ondersteuning nodig (**exclusief maken**)
- Weet ik niet

Gekozen antwoorden vraag 10 terug laten komen (behalve 'anders, namelijk...') en 100 punten verdelen, indien slechts één antwoord gekozen of 'Weet ik niet / geen mening' dan vraag overslaan.

10b. U geeft aan dat u verschillende vormen van ondersteuning verwacht te krijgen in een energiehuis. Geef door het uitdelen van 100 punten aan wat voor u de belangrijkste vormen van ondersteuning zijn. U mag de punten verdelen over alle opties.

Per gekozen antwoord van vraag 10 (behalve 'anders, namelijk...')

10c. Hoe zou u deze vorm van ondersteuning het liefst willen ontvangen/krijgen?

- Fysiek op locatie
- Bij mij thuis
- Telefonisch of videobellen
- Online (bv in chat)
- Anders
- Ik heb geen voorkeur

Gekozen antwoorden waar 'Fysiek op locatie' is gezegd in vraag 10c terug laten komen, maar één keer voor alles vragen
10d. U heeft aangegeven voor de volgende vormen van ondersteuning het liefst fysiek op locatie ondersteuning te krijgen.

<Opsomming antwoorden 10c>

Hoe lang bent u bereid hiervoor te reizen? Vul uw antwoord in minuten in.

Open invullen in minuten, met een max van 90 minuten.

10e. Zijn er ook zaken die u helemaal niet vindt passen bij een energiehuis?

Lijstje vraag 10 terug laten komen, minus degene die gekozen zijn.

Meerdere antwoorden mogelijk

+ weet ik niet maar zonder 'anders, namelijk...'

11. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Random aanbieden

- Eén fysiek energiehuis per gemeente is genoeg
 - Als de ondersteuning bij het energiehuis gratis is, dan verwacht ik er weinig van
 - Ik vind het goed als het energiehuis een digitaal overzicht heeft van wat ik thuis aan verduurzaming heb gedaan om mij een volgende keer verder te helpen, mits mijn gegevens niet met derden gedeeld worden
 - Ik heb meer vertrouwen in de uitvoering als het energiehuis mij doorverwijst naar erkende/gecertificeerde bedrijven voor het aanschaffen en laten installeren van bijvoorbeeld zonnepanelen, isolatie of warmtepomp.
- o Zeer mee eens
 - o Mee eens
 - o Neutraal
 - o Mee oneens
 - o Zeer mee oneens
 - o Weet ik niet / geen mening

12. In hoeverre vindt u het acceptabel om te betalen voor het energiehuis?

- o Niet, het energiehuis moet altijd gratis zijn
- o De eerste keer moet het gratis zijn, daarna mag het geld kosten
- o Basisadvies moet gratis zijn, specialistische kennis mag geld kosten
- o Het mag evenveel kosten als advies en ondersteuning bij een commerciële partij
- o Ik heb liever dat alles geld kost, als de kwaliteit van de ondersteuning daardoor beter wordt
- o Weet ik niet

Onderstaande vraag alleen als er bij vraag 10 tenminste één vorm van ondersteuning is aangevinkt. De zinnen wel of niet tonen als er antwoorden te tonen zijn.

13. U heeft aangegeven dat het energiehuis u het volgende moet kunnen bieden:

<opsomming antwoorden vraag 10>

U bent bereid om fysiek naar de locatie te komen als de reistijd niet langer is dan <antwoord 10d>.

Daarnaast gaf u voor de kosten van het energiehuis aan: <antwoord 12>.

Nieuwe pagina

Als het energiehuis uiteindelijk wordt ingericht zoals op de vorige pagina beschreven staat, hoe waarschijnlijk het is dan dat u naar het energiehuis zou gaan?

5-puntsschaal van 'Zeker wel' tot 'Zeker niet' + weet ik niet

Onderstaande vraag alleen aan huurders én verhuurders

14. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

- Het is niet relevant voor de huurder om naar het energiehuis te gaan, dat moet de verhuurder doen
 - Huurders moeten zelf bij het energiehuis om advies en ondersteuning kunnen vragen, maar de verhuurder moet hier uiteindelijk over beslissen
 - Als het advies en de ondersteuning bij het energiehuis geld kost, dan mag de verhuurder dit doorrekenen naar de huurder
 - Als de verhuurder energiebesparende maatregelen in de huurwoning neemt, dan mag de verhuurder deze kosten doorrekenen aan de huurder
 - Als ik moet meebetalen aan energiebesparende maatregelen in mijn woning, dan heb ik liever dat de verhuurder geen energiebesparende maatregelen neemt (alleen aan huurders)
 - Voor een woning die minder energie verbruikt, mag een verhuurder meer vragen dan voor een woning die veel energie verbruikt
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Zeer mee oneens
 - Weet ik niet / geen mening

Onderstaande vraag alleen aan huurders én verhuurders

15. Over welk van de onderstaande maatregelen moet je zelf kunnen beslissen (en ervoor betalen) als huurder vindt u?

- Kleine maatregelen om energie te besparen (tochtstrips, radiatorfolie, waterbesparende douchekop, etc.)
 - Zonnepanelen
 - Goede isolatie (HR++ glas, vloer-, dak-, spouwmuur-, gevelisolatie etc.)
 - Een duurzame verwarmingsinstallatie (zoals een warmtepomp)
- Moet de huurder zelf beslissen en betalen
 - Moeten huurder en verhuurder samen beslissen en betalen
 - Moet de verhuurder zelf beslissen en betalen

16. Hoe lang verwacht u nog in uw huidige woning te blijven wonen?

- 0 tot 2 jaar
- 3 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- Langer dan 10 jaar, maar niet voor altijd
- Ik verwacht voor altijd in mijn huidige woning te blijven wonen

Alleen voor huurders:

17. Heeft u een huurcontract inclusief of exclusief energiekosten?

- a. Mijn huurcontract is inclusief energiekosten
- b. Mijn huurcontract is exclusief energiekosten
- c. Weet ik niet / wil ik niet zeggen

A.2 Achtergrond respondenten

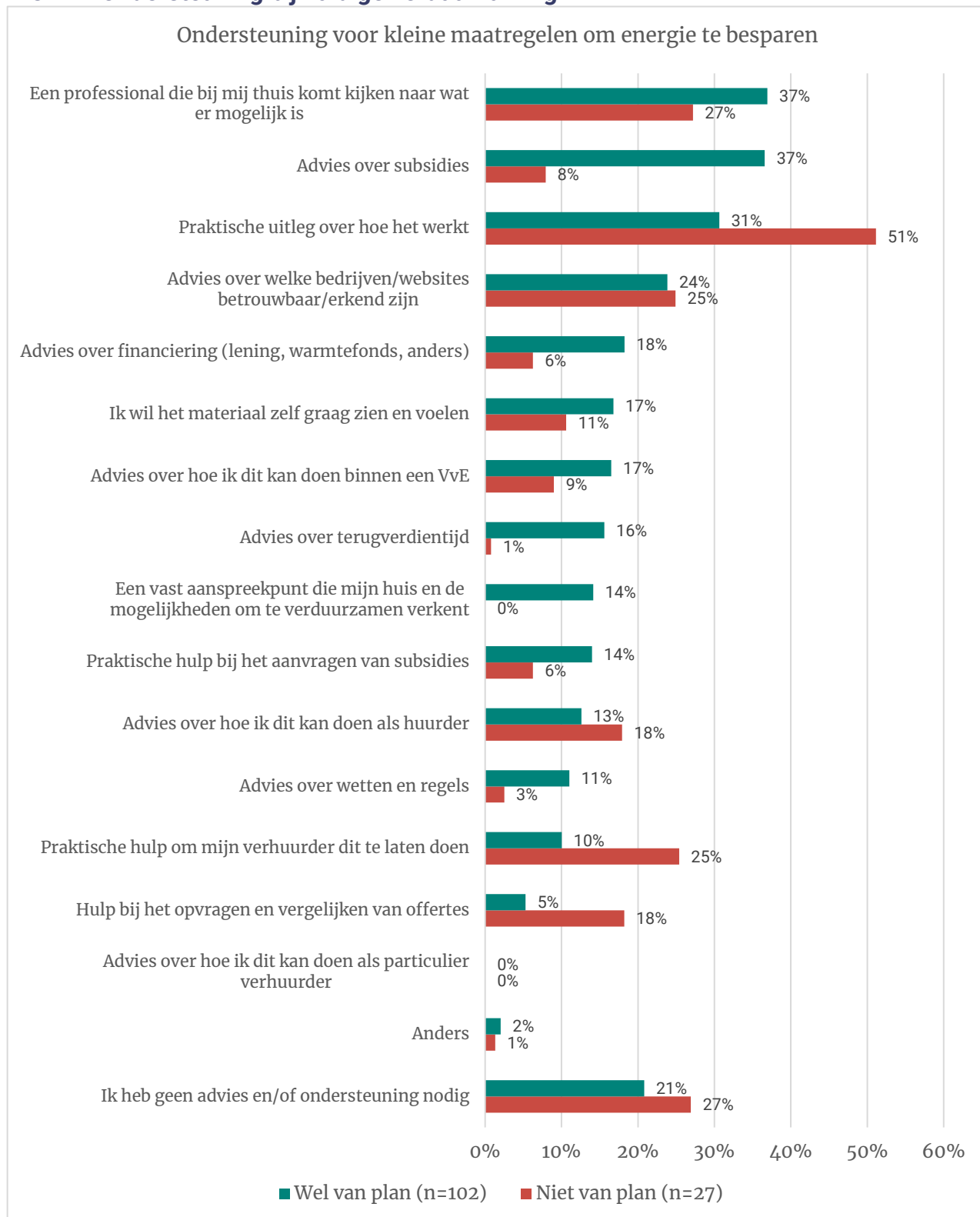
Inkomen	Beneden modaal	305	22%
	Modaal	380	27%
	Boven modaal	652	47%
	Wil niet zeggen	46	3%
Leeftijd	18-25	24	2%
	26-45	452	33%
	46-65	527	38%
	65+	380	27%

Regio	3 Grote steden	185	13%
	West excl 3 grote steden	140	10%
	Noord (GR, FR, DR)	310	22%
	Oost (OV, GD, FL)	483	35%
	Zuid (ZL, NB, LB)	265	19%

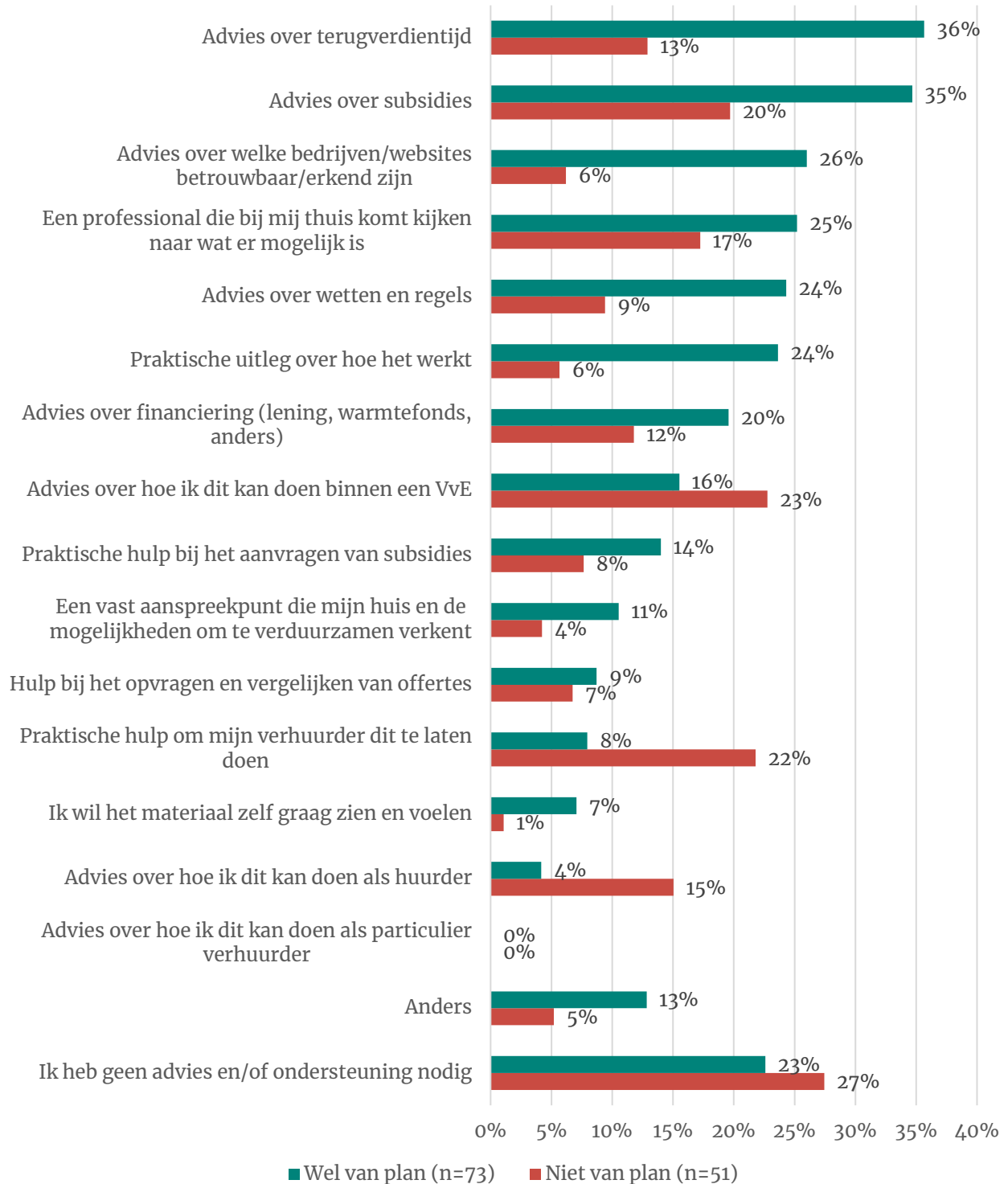
Stedelijkheid	Zeer sterk stedelijk	340	25%
	Sterk stedelijk	433	31%
	Matig stedelijk	206	15%
	Weinig stedelijk	311	22%
	Niet stedelijk	93	7%

Soort woning	Vrijstaande woning	192	14%
	2- onder-1-kapwoning	173	13%
	Rijtjeshuis, tussenwoning	357	26%
	Rijtjeshuis, hoekwoning	147	11%
	Flat / appartement, laagbouw (maximaal 4 woonlagen)	322	23%
	Flat / appartement, hoogbouw (5 woonlagen of meer)	157	11%
	Seniorenwoning / serviceflat / aanleunwoning	11	1%
	Studentenflat / studentenhuis	6	0%
	Verzorgingstehuis / verpleeghuis	0	0%
	Boerderij	8	1%
	Woonboot	0	0%
	Woonwagen	0	0%
	Anders	10	1%

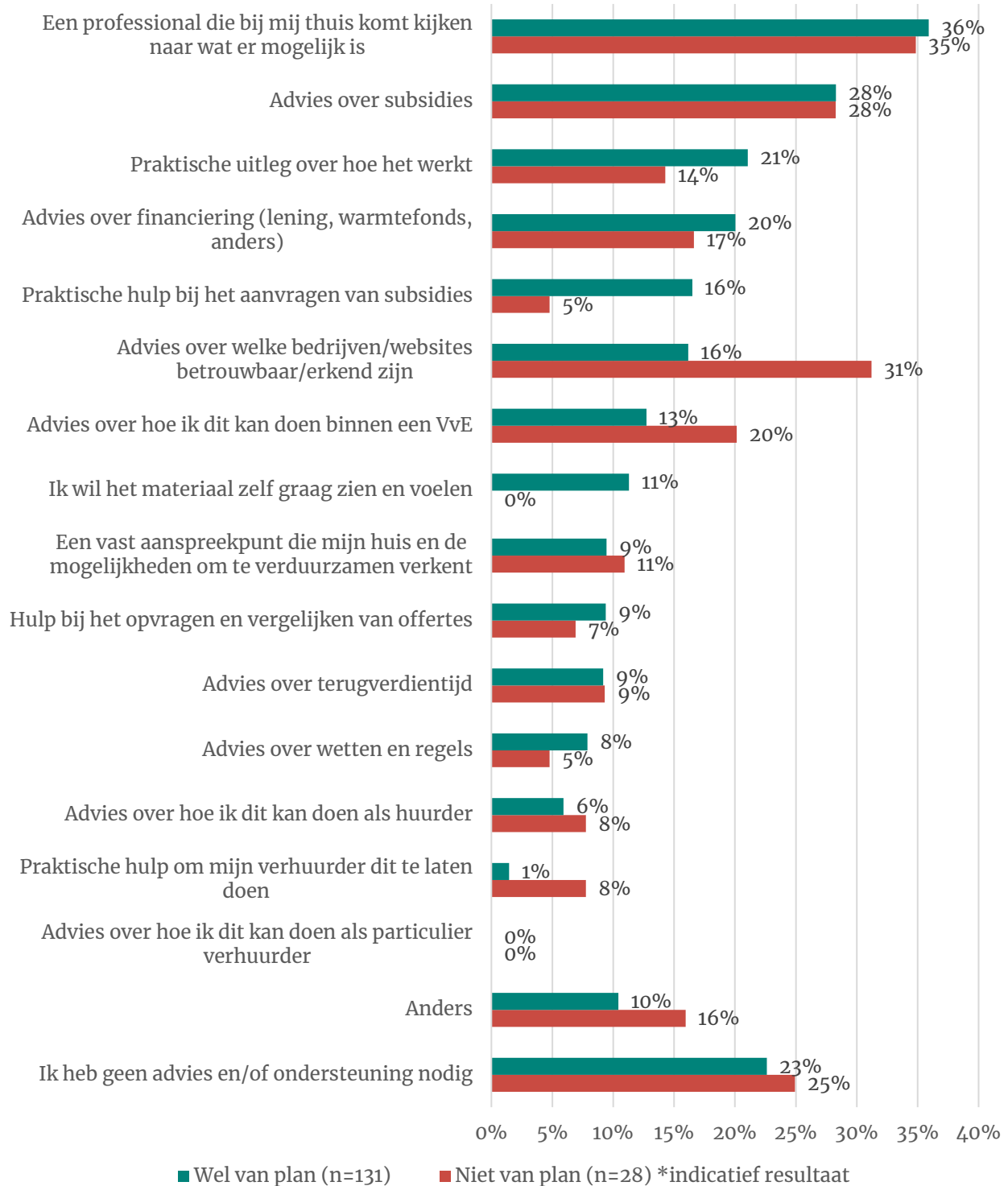
A.3 Ondersteuning bij huidige verduurzaming



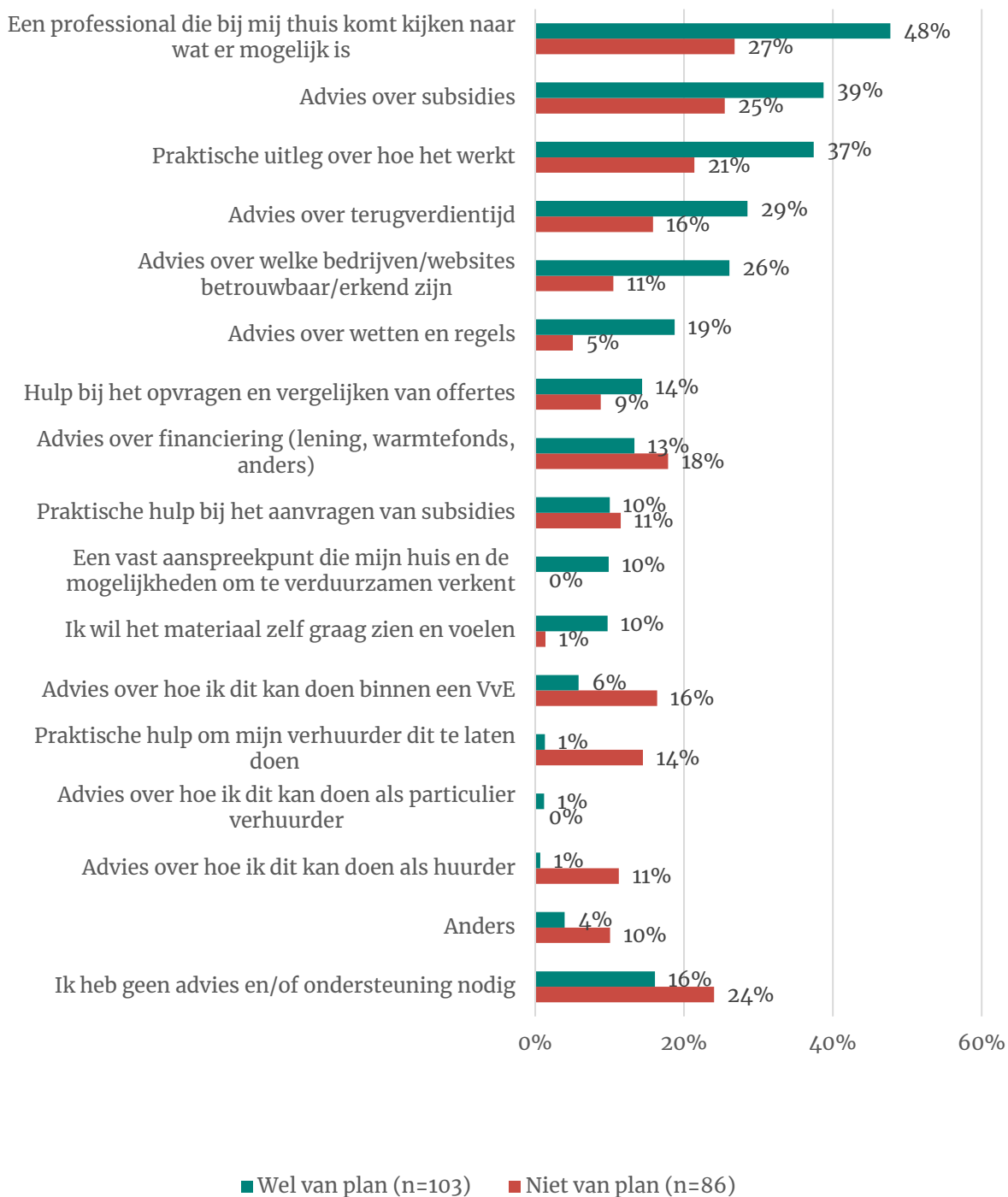
Ondersteuning voor Zonnepanelen



Ondersteuning voor Isolatie



Ondersteuning voor duurzame verwarmingsinstallatie



A.4 Puntenverdeling ondersteuning energiehuis

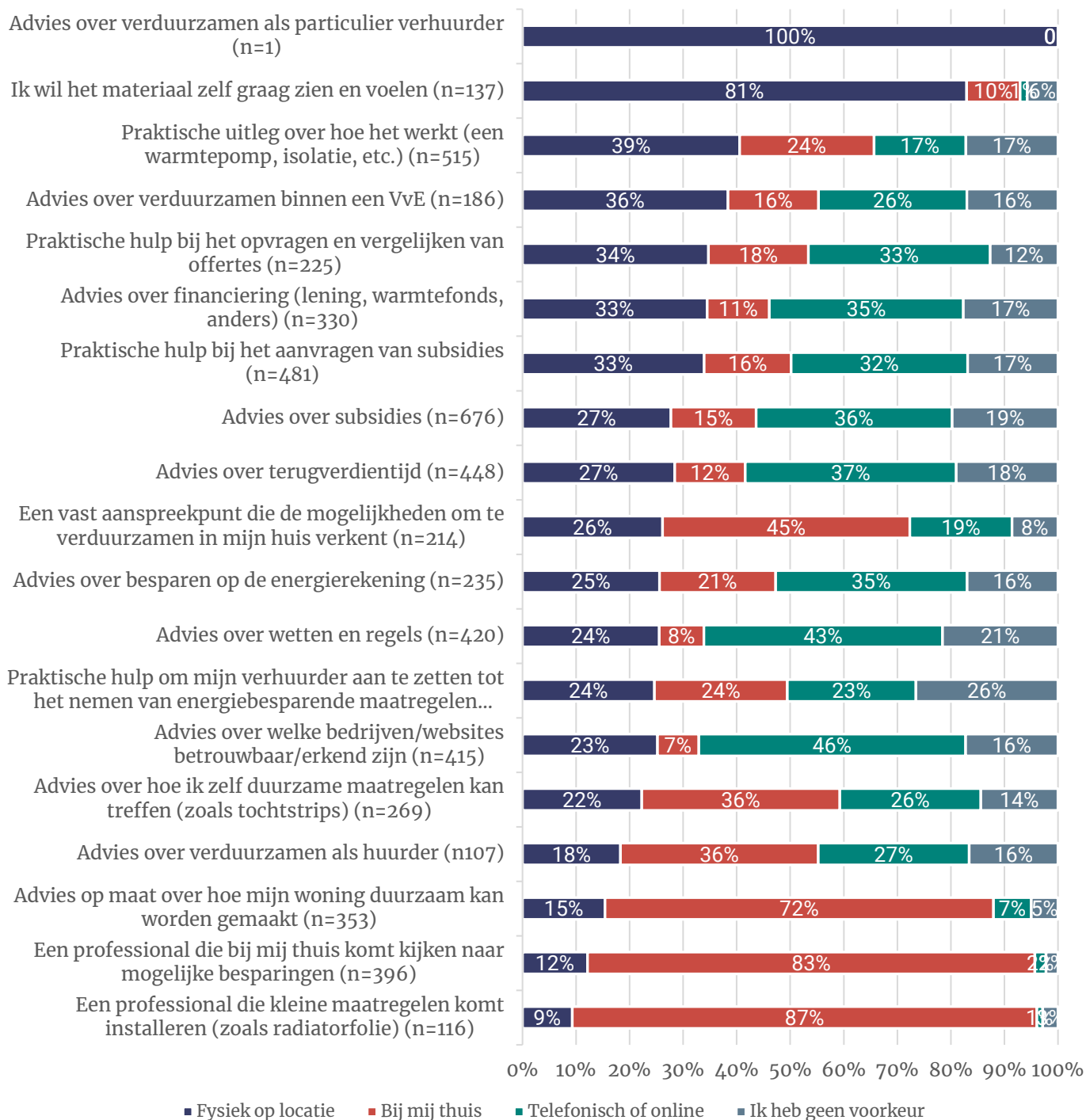
Tabel 2: Puntenverdeling ondersteuning energiehuis

Huurwoning (woningcorporatie of studentenhuisvesting)	Huurwoning (particuliere eigenaar)	Koopwoning met VvE	Koopwoning zonder VvE
---	--	-----------------------	--------------------------

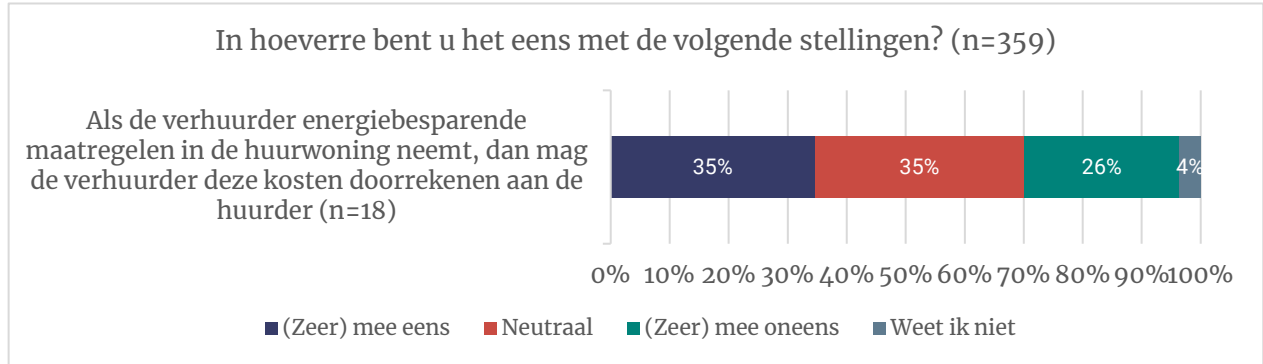
	(vereniging van eigenaren)			
Praktische uitleg over hoe het werkt (een warmtepomp, isolatie, etc.)	7,17	7,13	6,10	8,42
Ik wil het materiaal zelf graag zien en voelen	1,09	0,80	0,99	1,96
Advies over subsidies	5,36	5,67	10,71	13,42
Praktische hulp bij het aanvragen van subsidies	3,63	4,17	5,29	7,13
Advies over financiering (lening, warmtefonds, anders)	1,90	5,30	3,98	3,06
Advies over terugverdientijd	1,97	3,41	3,86	6,00
Advies over wetten en regels	2,16	2,77	4,01	3,90
Praktische hulp bij het opvragen en vergelijken van offertes	0,60	1,68	2,15	2,09
Advies over welke bedrijven/websites betrouwbaar/erkend zijn	1,44	1,83	4,84	6,05
Advies over hoe ik zelf duurzame maatregelen kan treffen (zoals tochtstrips)	2,63	4,06	1,99	1,92
Advies over besparen op de energierekening	3,06	2,33	1,65	1,75
Een professional die bij mij thuis komt kijken naar mogelijke besparingen	2,43	3,70	5,94	7,62
Een professional die kleine maatregelen komt installeren (zoals radiatorfolie)	1,63	2,75	1,48	0,79
Een vast aanspreekpunt die de mogelijkheden om te verduurzamen in mijn huis verkent	1,48	1,04	2,45	2,41
Advies op maat over hoe mijn woning duurzaam kan worden gemaakt	2,09	4,54	3,29	7,04
Advies over verduurzamen als huurder	6,89	12,07	0,00	0,00
Praktische hulp om mijn verhuurder aan te zetten tot het nemen van energiebesparende maatregelen	13,37	6,32	0,00	0,00
Advies over verduurzamen binnen een VvE	0,00	0,00	15,97	0,00
Advies over verduurzamen als particulier verhuurder	0	0	0	0,02
Anders	0	0	0,31	0,32

A.5 Hoe ontvangen?

Hoe zou u deze vorm van ondersteuning het liefst willen ontvangen/krijgen?



A.6 Doorrekenen van verhuurder naar huurder



Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl