



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Vroegtijdig uittesten van beleid loont

Lessen uit een experiment
over garanties voor
warmtepompen

6 November 2025



Wie zijn wij?



Amber van Druten
Behavioural Insights Team
Ministerie EZ/KGG



Evelien van de Veer
Behavioural Insights Team
Ministerie EZ/KGG



Paul Barker
Beleidsmedewerker verduurzaming
gebouwde omgeving/gedragsadviseur
Ministerie van VRO



Toepassen van gedragsinzichten



Onderzoeksprojecten

- Gedragsanalyses, interventies ontwerpen en uittesten
- Beleidsevaluaties



Advies

- Obv projectresultaten en bestaande literatuur
- Aanbevelingen voor beleidsaanpassingen en nieuwe beleidsvoorstellen



Kennisdeling

- interne en externe netwerken, Rijksbrede netwerk [BIN NL](#)



gedrag@minezk.nl



Bij wat voor type organisatie werk je?

Wetenschap

(semi) Overheid

Adviesbureau

Overig



Vanuit welke interesse neem je deel aan deze sessie?

Testen beleid

Verduurzaming

Garanties

Overig



Vandaag

- > Vroeg testen beleid
- > Casus: Energie prestatiegarantie voor warmtepompen
- > Discussie uitdagingen & ervaringen
- > Lessons learned



Vroeg testen loont



Gebruik van gedragsinzichten in verschillende fasen van beleidsproces

Bron: JRC Europese Commissie



Klantreis om kansen te signaleren

FASES



Financiering

Financiering is een cruciale stap in het koopproces van een huis. Het begint met het vaststellen van het budget en het kiezen van de juiste hypotheek tijdens de oriëntatiefase en loopt door tot de verhuizing, niet in elke stap even prominent. Dit is een overkoepelende stap in het hele proces, en wordt verder toegelicht bij elke stap waar dit relevant is.



Oriënteren

De oriëntatiefase is de eerste stap bij het kopen van een huis. In deze fase ontdekken kopers wat ze willen en wat mogelijk is.



Zoeken en bezichtigen

Bij de zoek- en bezichtigings-stap van het koopproces beginnen kopers met het zoeken naar huizen die aan hun wensen voldoen.



Bieden

Dit is het moment waarop kopers een bod uitbrengen op een woning die ze interesseert. Het is vaak een stressvolle stap voor kopers.



Voorlopig koopcontract tekenen

In de fase van het voorlopig koopcontract tekenen bevestigt de koper officieel de intentie om een woning te kopen. Dit is ook de stap waar de financiering officieel goedgekeurd wordt.



Wachten tot sleuteloverdracht

Deze fase is het moment tussen het ondertekenen van het koopcontract en de daadwerkelijke overdracht van de woning. Kopers bereiden zich voor op hun verhuizing en zorgen ervoor dat alles geregeld is.



Eindinspectie en overdracht

De sleuteloverdracht is het moment waarop de koper officieel eigenaar wordt van een huis en de sleutels krijgt. Dit gebeurt bij de notaris.



Opknappen

Sommige eigenaren kiezen voor een kleine opknapbeurt in plaats van een ingrijpende renovatie.

Verbouwing

Veel eigenaren kiezen er voor om een langer klusproces in te gaan. Dit beslissen ze vaak van tevoren bij het kopen van het huis, en voordat ze verhuizen beginnen ze met verbouwen. Deze stap splitst verder in twee: Verbouwingsplan en Uitvoering.



Wonen of verhuren

Bij deze stap wordt er een hypotheek aangevraagd en taxatieverslagen gemaakt. Dit is ook het moment waar het nadenken over verduurzaming vaak voor het eerst echt vorm krijgt. Tijdens het wonen kan er een prikkel ontstaan om toch te kiezen voor een verbouwing later in het proces. Het proces begint opnieuw voor de koper wanneer hij/zij weer een reden heeft om te verhuizen.

INZICHTEN

Duurzame banken/ hypotheekverstrekkers beginnen eerder in het proces over verduurzamingsopties.

Toekomstplannen spelen een grote rol in de eisen en wensen voor een huis.

Zoeken naar de juiste informatie over verduurzaming kan ingewikkeld zijn.

Funda is een makkelijk en betrouwbaar startpunt.

Niet weten welke vragen je moet stellen kan in de weg staan van de juiste begeleiding.

Het karakter van het huis wordt vaak belangrijker gevonden dan duurzaamheid.

Woonwensgedreven kopers zijn vaak onzeker of ze een huis kunnen kopen.

Duurzaamheidsgedreven kopers willen graag op hun eigen manier verduurzamen.

Financieelgedreven kopers willen hogere kosten door lage energielabels vermijden.

Kopers kijken vaak enkel naar de huidige staat van het huis, niet naar de potentiële mogelijkheden.

Kopers vragen zich vaak af "heb ik genoeg geld om hier iets van te maken?"

Informatieverstrekking kan als een verkooppraatje over komen.

Onverwachte ontdekkingen kunnen voor teleurstellingen zorgen.

Het gevoel van "deze kans krijg ik nooit meer" kan een grote rol spelen in het besluitproces.

De onzekerheid over het juiste bod zorgt voor twijfel.

Kopers die een biedproces doorlopen waar veel druk op zit, krijgen soms achteraf spijt.

Bij mogelijke belangenverstrengelingen kan wantrouwen ontstaan bij kopers.

Het digitaliseren van het proces maakt het tekenen gemakkelijker, maar verhoogt ook het risico op tekenen zonder grondig door te nemen.

Intermediairs spelen een belangrijke rol in het creëren van overzicht en rust.

Er is een gebrek aan betrouwbare informatie over verduurzaming.

Sommige kopers maken gebruik van een energielabel adviseur om duidelijkheid te krijgen over verduurzamingsopties.

Men is sceptisch over de meerwaarde van taxaties.

Onverwachte wendingen in het proces kunnen stress bij kopers veroorzaken.

Kopers van een klushuis kiezen vaak niet voor een bouwtechnische keuring, omdat ze toch alles gaan 'stripplaten'.

De afspraak bij de notaris kan onduidelijk en stressvol zijn omdat starters vaak onzeker zijn over de verwachtingen en het proces.

Verrassingen of onverwachte acties van de verkoper tijdens de overdracht, kunnen paniek veroorzaken bij de koper.

De overdracht wordt door veel kopers gezien als het licht aan het einde van de tunnel.

Verbouwen

Het is makkelijker en efficiënter om gelijk te verbouwen als het huis leeg is.

Verbouwen is logischer als het huis minder bewoonbaar is.

Kunnen bouwen op de ervaring en kennis van anderen is belangrijk bij een grote(re) klus

Verhuurders zijn terughoudend om te verbouwen.

Opknappen

Een leeg huis opknappen is logistiek wenselijker.

Beperkte tijd en een beperkt budget kunnen redenen zijn in de keuze voor verbouwen van het huis.

Kopers met een voorkeur voor direct wooncomfort kiezen er vaak voor om alleen op te knappen.

Sommige kopers willen eerst het huis leren kennen voordat ze gaan verbouwen.

Veel eigenaren willen zelf weinig doen aan een huis.

Verbouwingsplan

Financiële hulpmiddelen voor klussen zijn niet optimaal bekend.

Techniek en materialen zijn belangrijke keuzes voor een duurzame klus.

Tijd en moeite van de investering kunnen een rol spelen in de uitgevoerde projecten.

Verduurzaming kan financieel interessant zijn als het leidt tot besparingen of toekomstige winst.

Duurzaamheidsgedreven eigenaren / verhuurders worden geprikkeld door praktische verduurzamingsopties met een grote impact op het milieu.

Woonwensgedreven eigenaren / verhuurders worden geprikkeld door advies over beter wooncomfort.

Financieelgedreven eigenaren / verhuurders worden geprikkeld door concrete besparingen en lange termijn (financiële) voordelen.

Uitvoering

Vertrouwen is belangrijk als je je huis door een ander laat verbouwen.

Er is behoefte aan "duurzame" aannemers.

Eigenaren die zelf gaan klussen ervaren meer vertraging dan anderen.



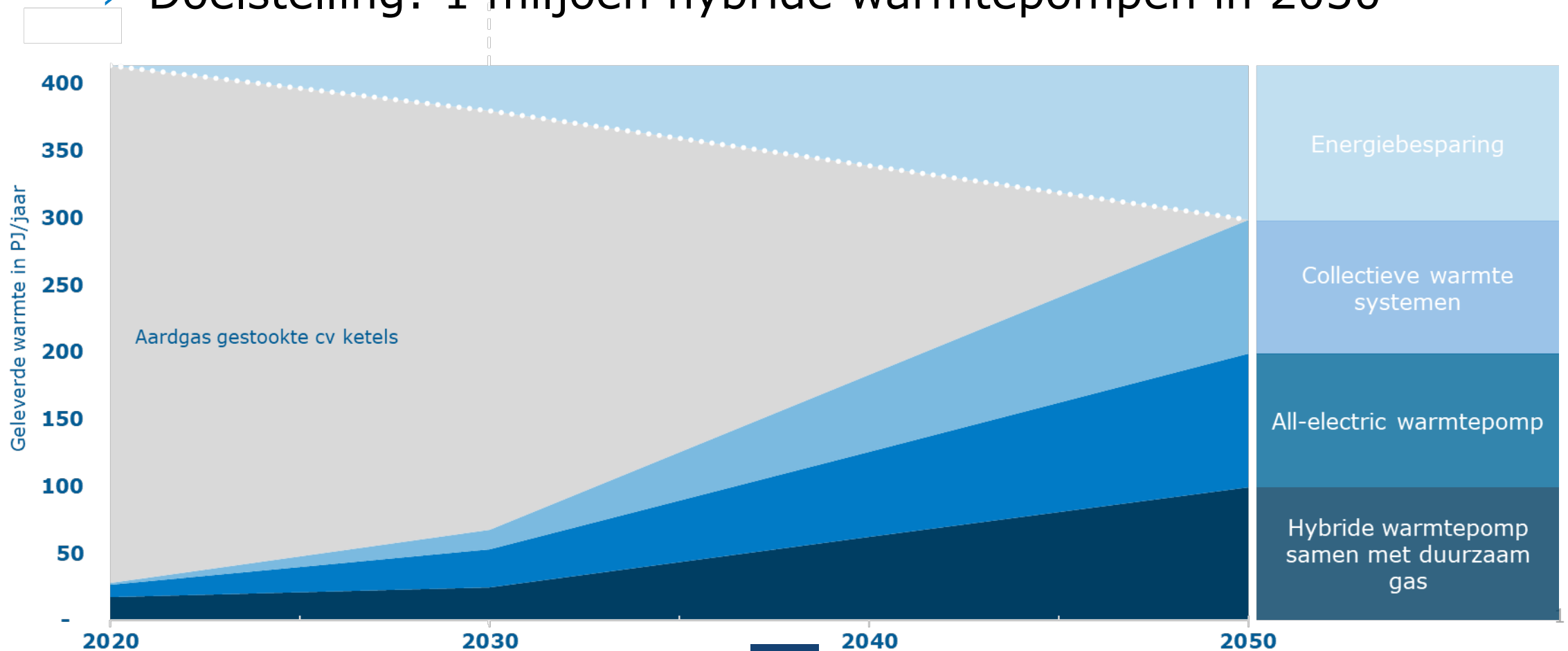
Casus: onderzoek energieprestatiegarantie warmtepomp





Verduurzamingsopgave in de gebouwde omgeving: (hybride) warmtepomp speelt belangrijke rol

> Doelstelling: 1 miljoen hybride warmtepompen in 2030





Doel: onderzoeken of garantie de aankoopintentie van de warmtepomp verhoogt

Onderzoeksvragen

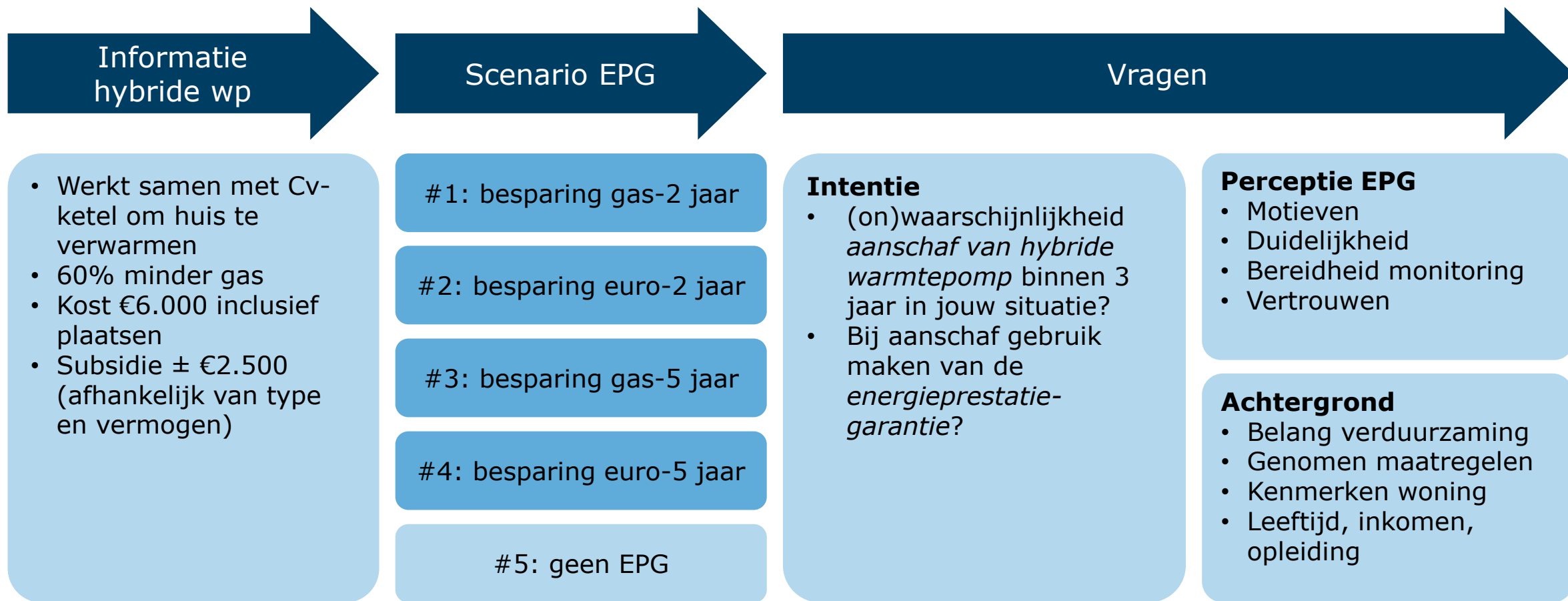
1. Leidt het aanbieden van een EPG aan woningeigenaren tot een hogere intentie tot de aanschaf van een (hybride of volledig elektrische) warmtepomp?
2. Welke variant van de EPG is het meest effectief?
3. Wat zijn voor consumenten belangrijke kenmerken van de EPG?

Opzet

- > Online vragenlijst mei 2024
- > 2.822 woningeigenaren
- > Experiment met verschillende varianten van garantie
- > Opgedeeld in hybride warmtepomp (HYB) en volledig elektrische warmtepomp (VOL)



Opzet vragenlijst – hybride warmtepomp





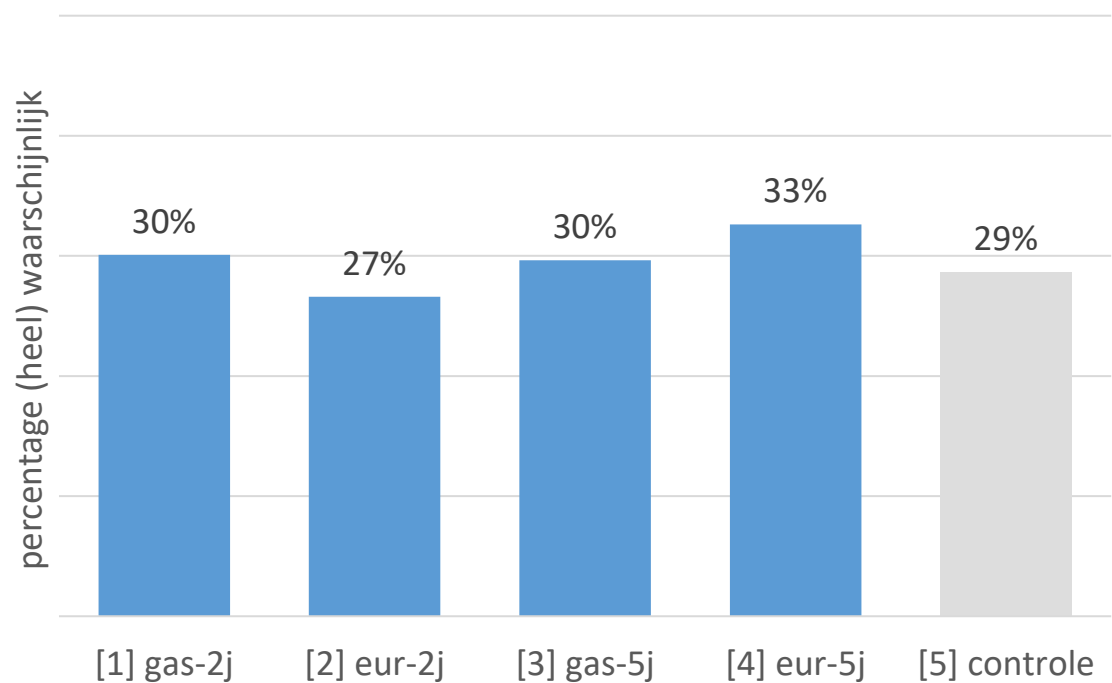
Meerderheid geeft aan (heel) waarschijnlijk gebruik te maken van garantie bij aanschaf warmtepomp



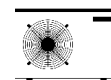
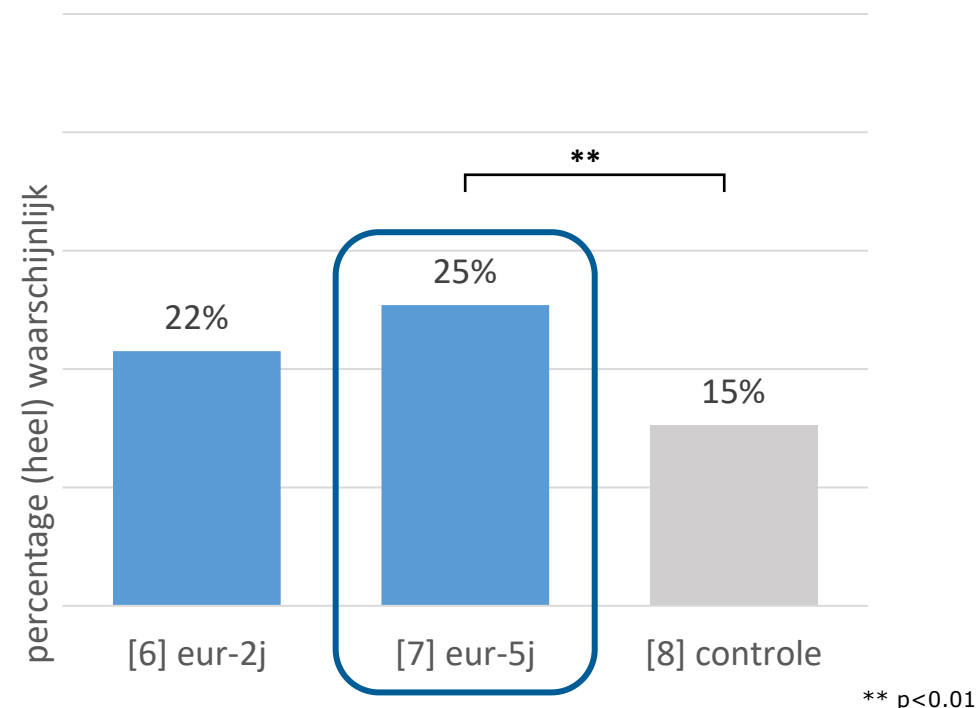
Vraag: Stel je voor dat je besluit om een hybride warmtepomp aan te schaffen, hoe (on)waarschijnlijk is het dat je dan gebruik zou maken van deze energieprestatie garantie?



Garantie verhoogt niet de aankoopintentie voor hybride warmtepomp, wel voor de volledig elektrische



Hybride warmtepomp (n=1476)



Volledig elektrische warmtepomp (n=605)



Belangrijkste kenmerken voor keuze om wel/niet gebruik te maken van garantie

Hoogte van gegarandeerde besparing 46%

Vorm van compensatie 39%

Eventuele **kosten** van garantie 37%

Betrouwbaarheid functioneren warmtepomp 33%

Gemak ontvangen van compensatie 19%

Garantieduur van garantie 18%

Voorwaarden garantie 18%

Aanbieder garantie 18%

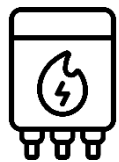
Garantie van **comfort** 15%

Divers 8%

Veiligheid 7%



Vertrouwen in besparing van de warmtepomp loopt sterk uiteen



HYBRIDE WARMTEPOMP

(Helemaal) geen vertrouwen



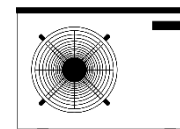
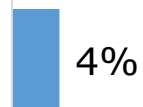
Neutraal



(Heel) veel vertrouwen



Weet niet



VOLLEDIGE WARMTEPOMP

(Helemaal) geen vertrouwen



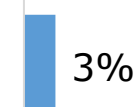
Neutraal



(Heel) veel vertrouwen



Weet niet



Vraag: In hoeverre heb je er vertrouwen in dat je met de hybride warmtepomp een besparing van ongeveer 60% in gasverbruik haalt voor de verwarming van je woning? Op basis van controle groep.

Vraag: In hoeverre heb je er vertrouwen in dat je met de warmtepomp bespaart op je energierekening? Op basis van controle groep.



15-19% vindt EPG (heel) onaantrekkelijk waarom?

Wantrouwen

"Blijkbaar is een (hybride) warmtepomp toch niet zo'n goede oplossing als er allerlei garanties afgegeven moeten worden om mensen te overtuigen."

"Ik ben niet overtuigd van de berekening van een belanghebbende leverancier."

"Eerst zien en dan geloven, bij een groot succes worden de spelregels aangepast."

"Als zoiets aangeboden wordt, heb ik het gevoel dat er iets verborgen/verbloemd wordt."

Complexiteit extra regeling

"Het kan beter in de aanschafprijs verwerkt worden mijns inziens, waarom zo een ingewikkelde constructie als ze er zo zeker van zijn."

"Het zal een ingewikkelde berekening zijn met allerlei voorwaarden."

warmtepomp niet haalbaar

"De investering is te groot ten opzichte van onze huidige maandelijkse lasten."

"Daarvoor moet te veel veranderen aan mijn huis."

"Veel te duur."

Weerstand monitoring

"Dat alles op afstand wordt gevolgd en je verplicht een slimme meter moet aanschaffen."

"Dat ze je in de gaten houden vanaf afstand."

"Big brother in huis hebben dat te hacken is door criminelen."

Onzekerheid garantie

"Na 2 jaar kan bedrijf failliet zijn."

"De vraag is of de leverancier dan nog bestaat en wil/kan betalen."

Open vraag voor deelnemers die aangaven de EPG (heel) onaantrekkelijk te vinden; bij HYB 15% (n=224) en bij VOL 19% (n=116)



Hoe zijn de resultaten in beleid geland?

- › De uitkomsten van dit onderzoek zijn gepresenteerd aan de stakeholders
- › Onderzoekconclusies hebben er mede toe geleid dat uitwerking prestatiegarantie is stopgezet (was vooral gericht op hybride warmtepomp)
- › Vervolgacties voor beleid
 - Aanvullend onderzoek naar vertrouwen in besparing warmtepomp
 - Kwaliteitsverbetering van installatie



Interactieve discussie!





Welke onderzoeksuitkomsten
hecht je meer waarde aan?



Zelf-gerapporteerde
voorkeuren van
respondenten



Voorkeuren op basis van
experimentele
resultaten



Bij het uittesten van een gedragsinterventie
gaat je voorkeur uit naar...



Veld experiment



Online experiment



Waar in het beleidsproces test je het liefst een gedragsinterventie uit?



Vóór beleidsvorming



Bij implementatie van beleid



Lessons learned

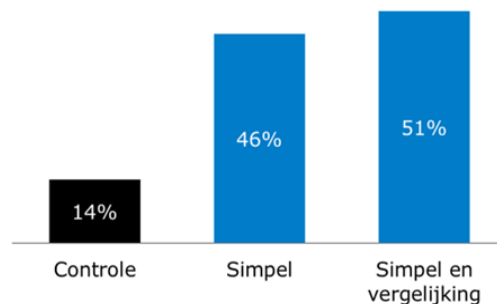
- 1) Belang van testen:** Het effect van een beleidsmaatregel op het gedrag van de doelgroep is niet altijd van te voren te voorspellen
- 2) Vanaf het begin **input ophalen bij stakeholders** is essentieel!**
Zeker als vroeg in het beleidsproces nog niet alle details bekend zijn
- 3) Belang van experiment:** Verschil tussen wat mensen zeggen aantrekkelijk te vinden en de effectiviteit ervan
- 4) Ook een **nul resultaat telt!** Belangrijk om van tevoren te weten waar geen bewijs voor is voor gerichte inzet van middelen**
- 5) Beleid kan **meerdere doelen** hebben**



Verdiepen in de doelgroep



Vooraf uittesten van beleid



Van essentieel belang voor de ontwikkeling van effectief beleid

- ✓ Voorkomen van beleid dat niet werkt of averechts werkt
- ✓ Gerichtere inzet tijd en middelen
- ✓ Elke context is anders: zonder testen moeilijk te zeggen wat werkt
- ✓ Achteraf corrigeren is moeilijk en tijdrovend