



Ministerie van Economische Zaken  
en Klimaat

# Intermediairs in de energietransitie

Evelien van de Veer  
Behavioural Insights Team EZK

Dag van het Gedrag 2022



## Intermediairs hebben veel invloed op verduurzamingskeuzes



### **Cv monteur**

*Gaan we wel echt van het gas af?*



### **Bouwmarkt**

*Hoeveel kan ik besparen?*



### **Hypotheekadviseur**

*Zal ik mijn nieuwe huis verduurzamen?*



# Intermediairs vanuit gedragsperspectief

- ✓ **Easy** makkelijker dan zelf uitzoeken
- ✓ **Attractive** persoonlijk
- ✓ **Social** onderdeel van netwerk
- ✓ **Timely** window of opportunity





# Vandaag

- ✓ Belang van intermediairs
- ✓ Onderzoeksresultaten: inzichten in bewoners en adviesrol
- ✓ Hoe zet je onderzoek met intermediairs op?
- ✓ Discussie: intermediairs in je eigen werkveld





# Even kennismaken: Behavioural Insights Team EZK/LNV

- **Projecten (eigen gedragsonderzoek)**
  - Gedragsanalyses, interventies ontwerpen en uittesten
- **Advies**
  - Obv projectresultaten en bestaande literatuur
- **Kennisdeling en inbedding in de organisatie**
  - Via verschillende interne en externe netwerken
  - Cursussen



Thomas Dirkmaat



Evelien van de Veer



Amber van Druten





# Overzicht onderzoek

## Doel

Inzicht in de rol die intermediairs (kunnen) spelen in de energietransitie

## Burgers

- Cv monteurs
- Bouwmarktmedewerkers
- Hypotheekadviseurs

## Bedrijven

- Energieadviseurs (MKB)





# Opzet onderzoek

- Kwalitatief onderzoek
- Per beroepsgroep 3 a 4 focusgroepen met elk 4-5 deelnemers
- Werving:
  - In samenwerking met branches en beroepsverenigingen
  - Vrijwillige aanmelding: geïnteresseerd in duurzaamheid



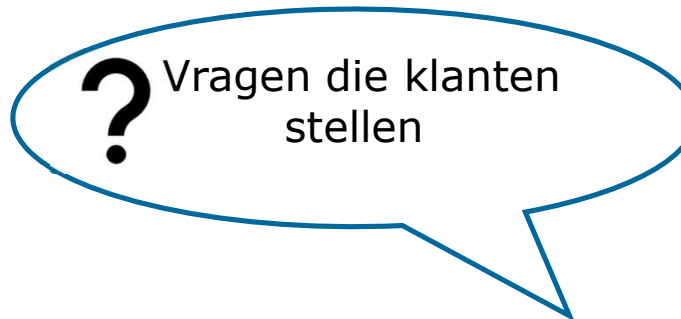


# Thema's

## Klantinzichten



## Het adviesgesprek



## Adviesrol





# Rode draden





## Algemeen geleerde lessen

- Externe gespreksleider
- Denk na over combinatie type deelnemers
- Leidinggevende vs medewerkers
- Focus op alle info is welkom





## Algemeen focusgroepen

- Veel behoefte aan een eenduidig verhaal vanuit de overheid
- Veel behoefte aan 'gehoord' te worden door de overheid
- Delen ervaringen vaak ook inspirerend voor deelnemers zelf
- Intermediairs centraal stellen levert veel inzichten op





## Drempels en motieven klanten



Triggers

### Financieel

- Besparing energiekosten
- Voucher
- Subsidie
- Energiebespaarbudget

### Zichtbaarheid

- Zichtbare maatregelen
- Impact

### Wooncomfort

Sociale omgeving

Interesse verduurzaming



Drempels

### Kennisgebrek

- Mogelijkheden
- Kosten
- Besparing
- Subsidies

### Hoge(re) kosten

- Producten
- Uitvoering

### Gedoe

- Uitzoekwerk
- Uitvoering
- Timing





## Intermediairs over: adviesrol

- Tekort aan materialen en mensen
- Behoeftte aan meer kennis. Ook: meerdere specialismen nodig voor goed advies
- Overbrengen kennis is lastig: theoretische kennis, gebrek aan tijd.
- Vaak weinig interesse in verduurzaming bij collega's
- Verduurzaming geen standaard gespreksonderwerp





# Cv monteurs

Januari 2020





# Adviesgesprek



- Monteurs krijgen veel vragen over de energietransitie.
- Monteurs hebben weinig tijd en duurzaamheidsadvies kost veel tijd
- Ofwel geen advies of advies toch nog een keer een nieuwe cv-ketel te nemen.
- Adviseren ook over maatregelen zoals tochtstrips, en energiebesparing





*"Ik heb een oude ketel.  
Moet ik een warmtepomp nemen?"*



*"Eigenlijk is het standaard advies- ik durf het bijna niet te zeggen- neem maar een cv-ketel, en dat is het eerlijke verhaal. En dat doorverwijzen naar adviseurs, kost teveel en teveel tijd, er is te weinig kennis bij adviseurs."*





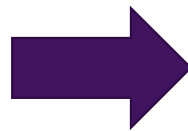


# Drempels advisering



## Onduidelijkheid vanuit overheid

- Gaat het om Gronings gas of al het aardgas?
- Wanneer is het de bedoeling dat Nederland 'van het gas af' is?
- Verschillen gemeenten en landen
- Waarom focus op de warmtepomp?



## Gevolgen

- Maakt het moeilijker om vragen van bewoners te beantwoorden
- Sceptische houding tegenover de energietransitie

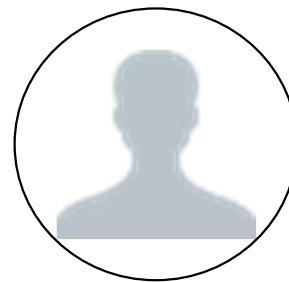




*"Van het 'gas' af...? We gaan van het Gronings aardgas af. Dat is heel wat anders".*



*"Ik moest een keer een ketel maken bij een man die in Den Haag werkte. (...) Die man gaf aan: tot 2050 kan je makkelijk nog ketels plaatsen. Dat heb ik gedeeld met al mijn collega's".*





# Drempels advisering



- Gebrek aan kennis:
  - Teveel merken, monteurs komen de warmtepomp nog niet vaak tegen.
  - Fabrikanten geven te weinig informatie.
  - Monteurs vragen om meer kennis. Bijv. opleiding, filmpjes en informatiemateriaal.





*“Wat lastig is: vertel je wel de waarheid? Klopt het wel wat je zegt. Je moet eigenlijk iets adviseren waarvan je niet eens weet hoe het zit. Je houdt mensen dan iets lekkers voor en later haal je het weer weg.”*





# Kansrijke ideeën



Meer duidelijkheid over beleid

Meer info aan monteurs over inhoud, motivatie en timing van beleid

Producten ter ondersteuning van advisering

Informatiefilmpjes en folders die monteurs kunnen laten zien zonder tijd te verliezen

Subsidies toegankelijker maken

Centraler bekend en makkelijker maken





# Bouwmarkten

Najaar 2021





# Adviesgesprek

- Klanten komen gericht naar de winkel
- Voornamelijk vragen over:
  - Welk product kan ik het beste kiezen?
  - Wat levert het product aan energiebesparing op?

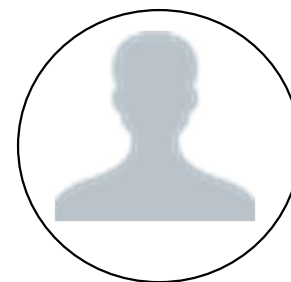




*"Klanten willen wel dat het besparing oplevert, anders kopen ze liever een goedkopere lamp."*



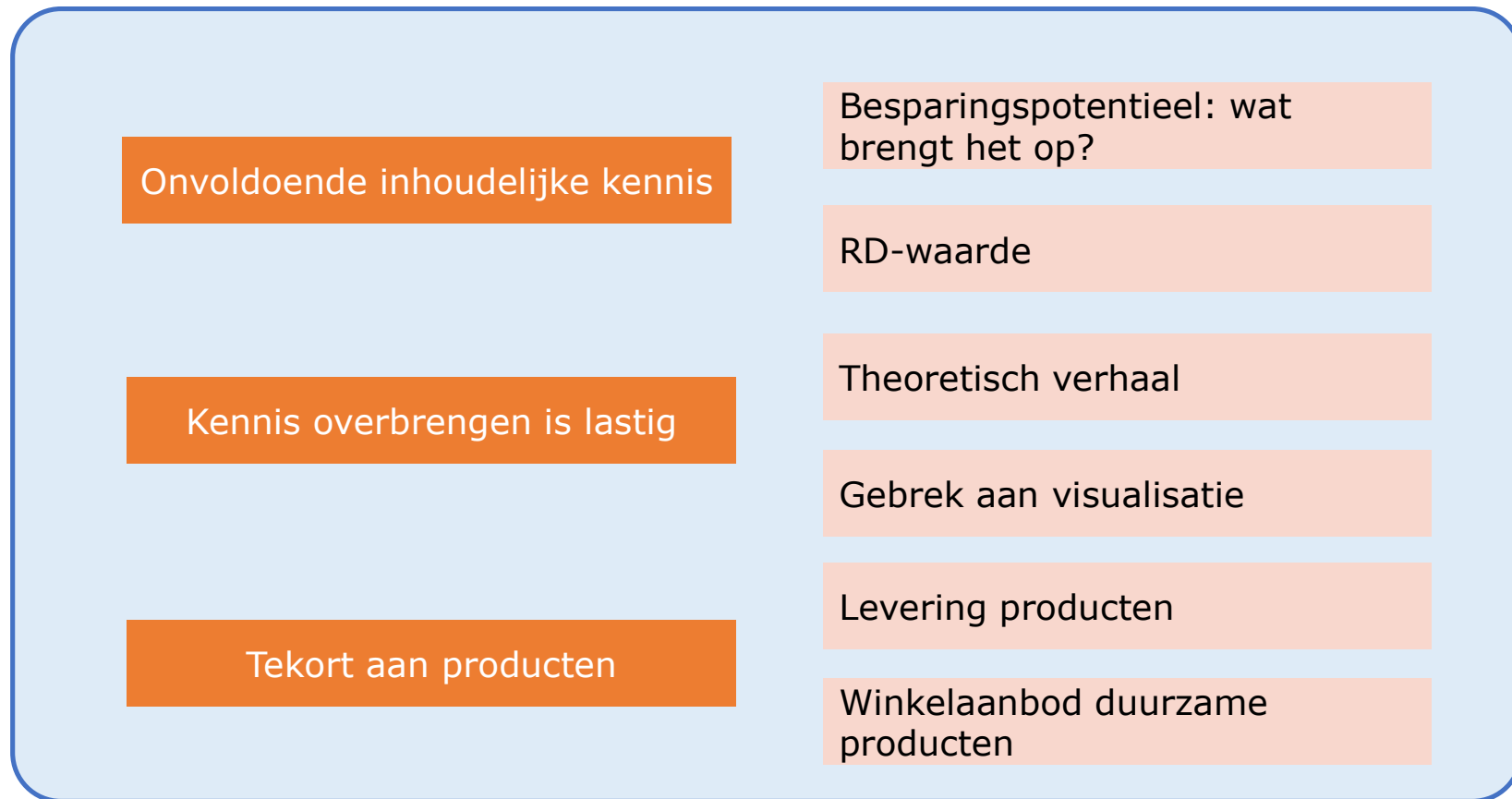
*"Radiatorfolie wordt bij ons best regelmatig verkocht. We hebben twee soorten liggen en dan vragen ze welke is het beste rendement, wat gaat het besparen?"*







# Drempels advisering



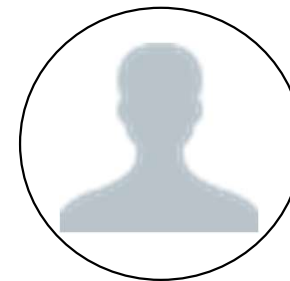


*"Het verschil tussen een led lamp en een halogeen lamp dat kun je vrij snel laten zien. Als je iets laat zien dan wordt dat vaak duidelijker voor de klant. Met isolatie dan moet je gaan vertellen en ze zien het niet."*

*"Dan vragen ze wat gaat het aan reductie opleveren? Ja, dat is heel lastig te zeggen."*

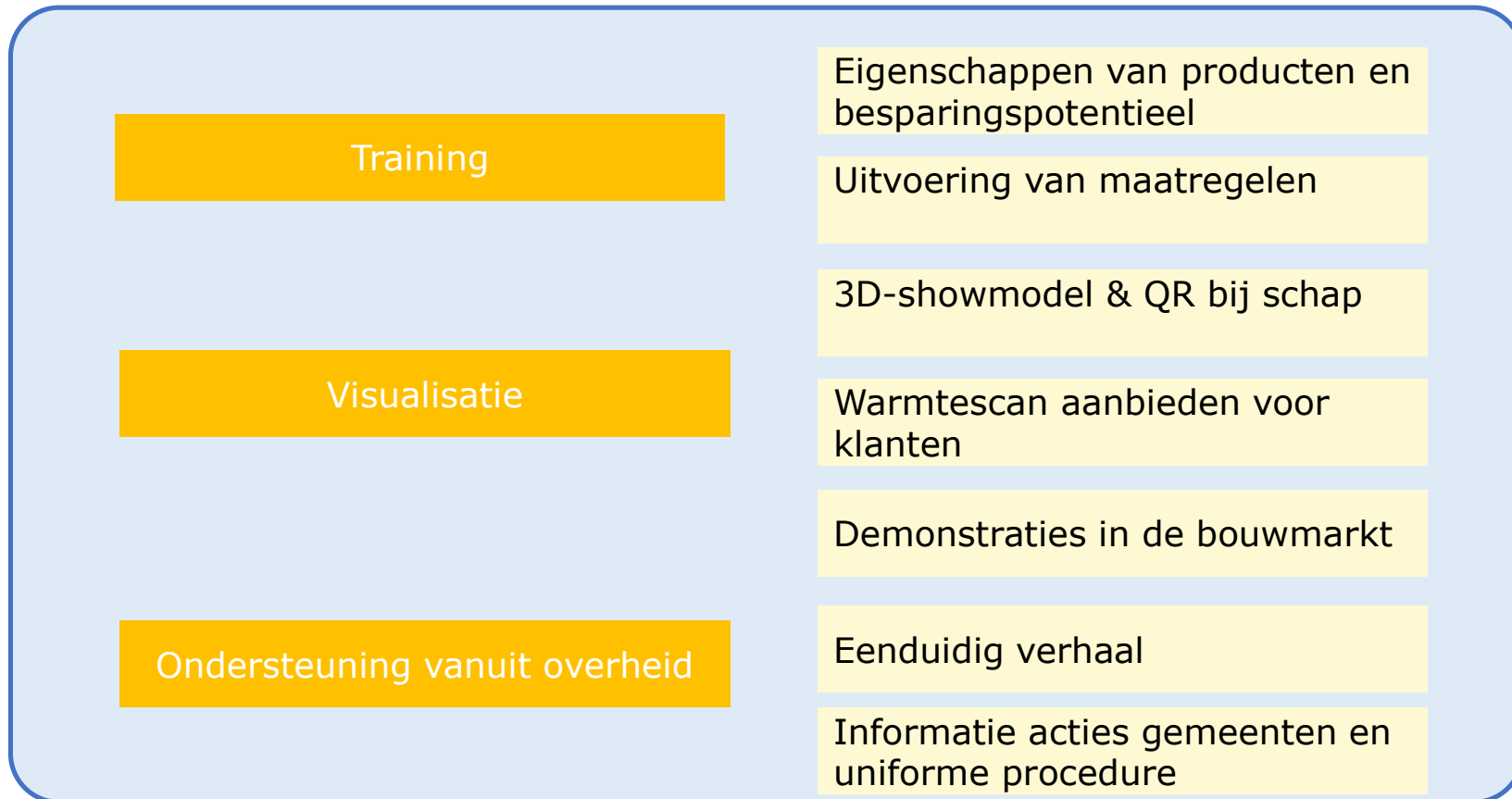


*"Radiatorfolie, die is op bij ons inmiddels. Het is echt enorm hard gegaan sinds de gasprijs zo hard omhoog ging."*





# Kansrijke ideeën





# Hypotheekadviseurs

> Voorjaar 2022





# Adviesgesprek



- Aanleiding en initiatief
  - Wisselend beeld: van alle gesprekken tot minder dan de helft
- Houding adviseurs
  - Zorgplicht financiële risico's
  - Morele verplichting
  - Commercieel belang
  - Weerstand bij sommigen

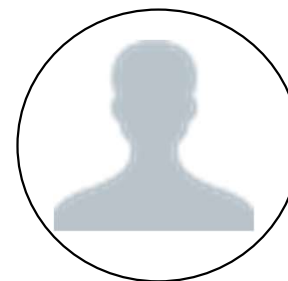




*"Het onderwerp verduurzamen van een woning wordt op dit moment in minder dan 10% van de gevallen besproken. En dit zijn dan de klanten die er zeg maar zelf over beginnen."*



*"Maar bij een nieuwe klant, wat neem je mee? Ja die 9000 euro, dat altijd [verwijzend naar energiebespaarbudget]. Je moet wel altijd duurzaamheid meenemen, bij nieuwe adviezen standaard."*





# Adviesgesprek

- **Verantwoordelijkheid**
  - Informeren financiële kant
  - Gebruik verschillende tools
  - Doorverwijzen
- **Type maatregelen**
  - Vooral interesse in zonnepanelen bij klanten
  - Isolatie blijft achter

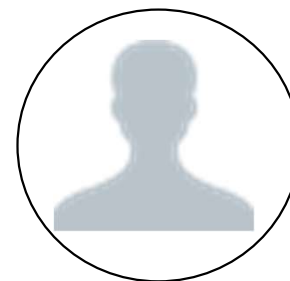




*“Want de eerste reactie is vaak: we gooien er een paar zonnepanelen op, dat verdienen we wel terug. Maar wat heb je aan zonnepanelen op een dak te gooien wat niet geïsoleerd is?”*



*“Isoleren komt op het laatst!”*







# Drempels advisering

## Drempels

- Tekort capaciteit uitvoering/verlopen bouwdepot
- Energiebespaarbudget werkt als anchor/onvoldoende
- Bestaande klanten
- Weerstand bij hypotheekadviseurs
- VVE's
- Betrouwbaarheid uitvoerders



*"[..] die 9000 euro, die is heel leuk. Maar als jij de gemiddelde besparing gaat doen [..]een investering nodig die gewoon veel hoger ligt dan 9000 euro. [..]"*

*En die 9000 euro die d'r op dit moment als standaard stuk zit in die EBB, in het energie bespaarbudget, die doet je vergeten om eigenlijk even deze scan te gaan doen."*





# Kansrijke ideeën



## Drempels

- Verlengen geldigheid bouwdepot
- Verhogen energiebespaarbudget
- Lagere eisen deeladvies
- Verduurzaming standaard onderdeel gesprek



# Beleid

- › Hoe gebruik je inzichten van intermediairs?





# Opvolging

- Opvolging lastig: geen dossierhouder intermediairs
- Bereik branche organisaties
- Interventies: vanuit welke afzender?





Vragen,  
opmerkingen,  
suggesties?





# Discussie

- Wie heeft ervaring met intermediairs in beleid?
- Welke intermediairs?
- Ervaringen en tips voor gebruik van inzichten?

