

EnergieLoket Soest

[Home](#) [Actueel](#) [Verantwoording](#) [Alles op een rij](#) [Zelfscan](#) [Soester bedrijven](#) [Contact](#)



EnergieLoket Soest wil mensen op weg helpen naar een comfortabel en energiezuinig huis. Wilt u aan de slag met energiebesparing, maar weet u niet waar u moet beginnen. Bij onderstaande digitale balies vindt u antwoord op uw vragen.

647

inwoners kregen antwoord op hun vraag!
(Vanaf 1-1-2016)



Jaarverslag 2018

Februari 2019



INHOUDSOPGAVE

<i>Vooraf: Resultaten Energieloket Soest 2016 tot en met 2018</i>	3
Resultaten energieadviezen van 1-1-2016 t/m 31-10-2018	3
Maatregelen bekend uit database van 1-1-2016 t/m 31-12-2018	3
Welke maatregelen?	4
<i>Jaarverslag 2018</i>	5
<i>Hoe komt het Energieloket aan vragen?</i>	6
<i>Tevredenheid en resultaten</i>	7
Tevredenheidsonderzoek 2018	7
Energieadviezen	8
Resultatenonderzoek 2016 en 2017	9
<i>Bijlage 1: Stand van zaken in relatie tot projectbladen #5 en #8</i>	11

Vooraf: Resultaten Energieloket Soest 2016 tot en met 2018

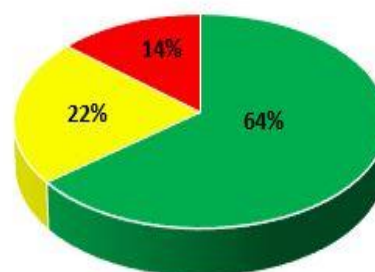
Onder het energieloket van Soest hangt een database, waarin de resultaten van het loket sinds 2016 worden bijgehouden. In 2017 en 2018 is via enquêtes onderzocht hoeveel mensen maatregelen hebben genomen om het energiegebruik in hun huis duurzamer te maken. Nadat de gegevens van de onderzoeken van 2018 daarin waren verwerkt (eind januari 2019) hebben we een uitdraai gemaakt, waarin alle resultaten van het energieloket van 2016 tot en met 2018 zichtbaar zijn. De samenvatting van dat overzicht staat hieronder.

Resultaten energieadviezen van 1-1-2016 t/m 31-10-2018

Adviezen	aantal
totaal	74
Geen antwoord	15
Gegevens bekend	59
Tevreden	45
Maatregelen uitgevoerd	38
Maatregelen van plan	13
Geen plannen	8

Het komt er dus op neer dat de 'reversie' van energieadviezen (maatregelen n.a.v. een advies) op basis van de nu bekende gegevens uitkomt op 64% en dat nog eens 22% aangeeft alsnog maatregelen te gaan nemen. Slechts 14% geeft aan geen plannen te hebben voor het nemen van maatregelen.

Maatregelen n.a.v. advies

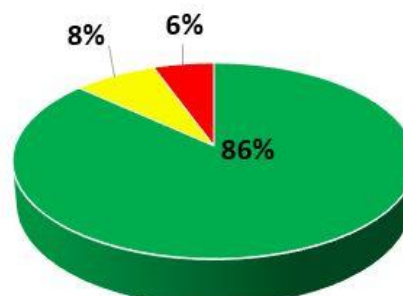


- Maatregelen uitgevoerd
- Maatregelen gepland
- Geen plannen

Maatregelen bekend uit database van 1-1-2016 t/m 31-12-2018

huizen	aantal
in database per 31-12-2018	647
resultaten bekend	231
Maatregelen uitgevoerd	200
Maatregelen gepland	18
Geen plannen	13

Maatregelen sinds 1-1-2016



- Maatregelen uitgevoerd
- Maatregelen gepland
- Geen plannen

- 231 van de 647 van alle mensen die in de database staan geregistreerd hebben ons (op ons verzoek) laten weten wat ze hebben gedaan met onze adviezen. Dat is 36%. (Let op, dat is inclusief de adviesaanvragers, dus er is dubbeltelling met de gegevens hierboven.)

2. Van alle 647 klanten die in de database zitten hebben 200 maatregelen genomen (is 31%). Dat aantal is het resultaat van de gegevens van de 231 mensen die ons hebben laten weten wat ze hebben gedaan. Onder de overige 416 klanten zullen ongetwijfeld ook nog woningeigenaren zitten, die maatregelen hebben genomen, maar daar weten we niet van en die zijn dus niet meegenomen.
3. Van de 231 klanten die hebben meegewerkt aan onze onderzoeken hebben 200 maatregelen genomen en nog eens 18 zijn van plan dat te gaan doen. Dat is 94%!

Welke maatregelen?

Hieronder in een overzicht welke maatregelen door de 200 woningeigenaren zijn genomen, die hun gegevens sinds 2016 aan het energieloket hebben doorgegeven.

Maatregelen welke	Maatregelen aantal
Totaal aantal huizen	200
Verlichting	101
Vloer	57
Zonnepanelen	49
HR-ketel	47
Spouw	44
Glas	44
Dak	42
Display	37
Hybride warmtepomp	5
Zonneboiler	5
Doe-het-zelf	109



Jaarverslag 2018

2018 was het derde jaar van het Energieloket van de gemeente Soest. Het loket valt onder Stichting Soest Duurzaam en wordt beheerd door Energie Actief Soest. Het gaat om een digitaal loket, dat te vinden is op <https://energieloket-soest.nl>. Deze website is tussen 1 januari 2016 en 31 december 2018 in totaal door ruim 16.000 unieke bezoekers in totaal ruim 66.000 maal bezocht. Een duidelijk signaal dat het loket voorziet in een behoefte. Dat blijkt ook uit het snel groeiende aantal vragenstellers. Eind 2018 had het Energieloket 647 vragen van inwoners van Soest beantwoord. Eind 2017 waren dat 317. Er zijn dus in 2018 alleen meer vragen (330) beantwoord dan in 2016 en 2017 samen (317).

Deze groei is wat we graag willen, maar vraagt tegelijkertijd wel erg veel voor wat betreft het beheer. Het is daarom wenselijk om een passend antwoord te zoeken bij het succes van het energieloket als het gaat om dat beheer. Het is namelijk realistisch te verwachten dat de groei de komende jaren zal doorzetten.

Door het Energieloket Soest wordt voor inhoudelijke, technische informatie en voor handelingsperspectief vaak doorverwezen naar de website van Energie Actief Soest, waarop betrouwbare informatie is te vinden. Leden van EAS assisteren waar nodig met het beantwoorden van technische vragen. Daarnaast is er een **Zelfscan** en kan een **professioneel Energieadvies** worden aangevraagd. Daarvan wordt veel gebruik gemaakt:

Top 10-pagina 's			
ID	Title	Link	Bezoeken
1	Home	/	20.124
2	Hoe kom ik aan geld?	/hoe-kom-ik-aan-geld/	2.685
3	Zelfscan	/zelfscan/	1.284
4	Korting op energieadvies	/korting-op-energieadvies/	1.131
5	Verantwoording	/verantwoording/	1.119
6	Contact	/contact/	1.116
7	Actueel	/actueel/	1.020
8	Bedrijven inschrijven	/inschrijven-bedrijven/	1.015
9	Zoeken bedrijven Soest	/duurzame-bedrijven-soest/	996
10	Alles op een rij	/alles-op-een-rij/	614

Uit de top 10 hiervoor blijkt ook, dat er nog één onderwerp beter scoort: 'Hoe kom ik aan geld?'. Energie Actief Soest heeft voor 2019 plannen om die zoektocht (verder) te vergemakkelijken met een digitale tool, die klanten inzicht geeft in de kosten en baten van investeren in verduurzaming van het energiegebruik. Uit dit overzicht blijkt, dat zo'n instrument een waardevolle impuls zal betekenen voor het Energieloket.

Aandachtspunt voor het energieloket is de rol die het speelt voor lokale bedrijven. Op dit ogenblik is er amper zo'n rol, met name als het gaat om het stimuleren van bedrijven om aan de slag te gaan met verduurzaming van het eigen energiegebruik. Daarin is ook een rol voor het bedrijvenplatform Duurzaamheid, maar het Energieloket zou daarbij ook een goede informatiebron kunnen zijn. Dat is nu niet het geval.

Als het gaat om het 'ontzorgen' van woningeigenaren speelt de Bedrijvenalliantie Energiezuinig Soest een zeer constructieve rol.

Hoe komt het Energieloket aan vragen?

In 2018 hebben we in totaal 345 vragen binnen gekregen en beantwoord. Die vragen hebben we schriftelijk beantwoord (brief) of telefonisch te woord gestaan. *(Een vijftiental mensen heeft in 2018 opnieuw een vraag gesteld, vandaar het verschil tussen 330 nieuwe vragen en 345 in totaal).*

Vraag via	Totaal	EAS	Energieloket	%
Soestdijk-'t Hart	159	159		46,1
Bewust Wonen Soest*	27	27		7,8
Contact EAS	46	46		13,3
Energiedisplay	15	15		4,3
Diversen	12	12		3,5
Contact Energieloket	11		11	3,2
Zelfscan	28		28	8,1
Energieadvies	47		47	13,6
Totaal	345	259	86	100,0
%		75,1	24,9	

* Via de actie 'Bewust Wonen Soest' is het vragenformulier van EAS meegestuurd met een mailing van deze campagne. Uiteindelijk stuurden 40 mensen deze vragenlijst terug, maar 13 gaven geen reactie te willen.

De cijfers laten zien dat vragen aan het energieloket in grote meerderheid voortkomen uit inspanningen van Energie Actief Soest. Het Energieloket is een effectief middel om woningeigenaren de weg te wijzen. Maar voordat woningeigenaren in beweging komen, zijn de activiteiten van het burgerinitiatief Energie Actief Soest van grote betekenis. In die zin is betrokkenheid van EAS bij het loket dan ook zeer wenselijk.

Tevredenheid en resultaten

Om in dit jaarverslag de resultaten van het Energieloket zo goed mogelijk in kaart te brengen, hebben we begin 2018 onderzoek gedaan naar resultaten en tevredenheid:

- Alle vragenstellers van het energieloket in 2018 hebben een tevredenheidsonderzoek kunnen invullen.
- Alle bezoekers van het energieloket in 2016 en 2017 is gevraagd een resultatenonderzoek in te vullen.
- Aan 27 mensen die in 2018 (tot 31-10-2018) een energieadvies hebben aangevraagd is via een tevredenheidsonderzoek gevraagd of dat tot vervolgactie heeft geleid. *(Er is voor gekozen om mensen, die na 31-10-2018 een advies vroegen nog geen tevredenheidsonderzoek te sturen, omdat het niet realistisch is te verwachten dat er dan al vervolgactiviteiten zijn. Zij lopen mee in onderzoek in 2019).*

De tabel hieronder vat de statistieken samen.

	verzonden	reactie	% tov verzonden	maatregelen	% tov reacties	% tov gevraagd
Tevredenheidsonderzoek 2018	270	52	19,3	39	75,0	14,4
Resultatenonderzoek 2016-2017	249	90	36,1	79	87,8	31,7
Resultatenonderzoek Energieadvies 2018	27	23	85,2	15	65,2	55,6
Totaal	546	165	30,2	104	63,0	19,0

Tevredenheidsonderzoek 2018

345 mensen kregen in 2017 een reactie van het Energieloket op een vraag. Onder hen is een aantal, dat niet via de mail bereikbaar is. Daarom kon een tevredenheidsonderzoek per mail uiteindelijk gedaan worden onder 270 mensen. 52 mensen van die 270 (19,3 %) vulden het digitale vragenformulier in, dat daarvoor was klaar gezet, een goede respons

Tevredenheid

Tevredenheidsonderzoek Energieloket	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	270		
Totaal terug	52	19,3	% t.o.v. verstuurd
tevreden EL	39	75,0	% t.o.v. totaal terug (52)

Resultaten

Tevredenheidsonderzoek Energieloket	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	270	100,0	
Totaal terug	52	19,3	% t.o.v. verstuurd
Opdrachten gegeven extern	18	34,6	% t.o.v. totaal terug (52)
Maatregelen doe-het-zelf	37	71,2	% t.o.v. totaal terug (52)
Nog niet (wel plannen)	11	21,2	% t.o.v. totaal terug (52)
Geen maatregelen	2	3,8	% t.o.v. totaal terug (52)
Totaal maatregelen	39	75,0	% t.o.v. totaal terug (52)

Met het tevredenheidsonderzoek willen we inzicht krijgen in de resultaten van het werk van het Energieloket. Van de 52 klanten, die meededen met het onderzoek hebben 39 na contact met het Energieloket maatregelen genomen: bijna 75%. Dat was in 2017 43% , dus de resultaten in 2018 zijn flink hoger. De meeste daarvan zijn doe-het-zelf maatregelen (37), maar het gaat ook om maatregelen door professionele externe partijen (18). In een bijlage geven we meer inzicht in de maatregelen die uiteindelijk zijn genomen. *(Het totaal van 39 is te verklaren doordat een aantal mensen zowel opdracht gaf als zelf dingen ondernam.)*

Nog een kanttekening: de hier gegeven aantallen zijn harde cijfers. Het gaat om de aantallen die de deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek hebben opgegeven. Er is daarnaast nog een grote groep mensen (80%) die niet heeft meegewerkt aan het onderzoek. Daarvan zijn geen cijfers bekend, maar we gaan ervan uit, dat ook door die groep maatregelen zijn genomen. De werkelijke aantallen zullen dus waarschijnlijk hoger liggen, zeker niet lager.

Energieadviezen

Resultatenonderzoek Energieadviezen	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	27	100,0	
Totaal terug	23	85,2	% t.o.v. verstuurd
Tevreden	21	91,3	% t.o.v. totaal terug (23)
Opdrachten gegeven extern	10	43,5	% t.o.v. totaal terug (23)
Maatregelen doe-het-zelf	11	47,8	% t.o.v. totaal terug (23)
Nog niet (wel plannen)	8	34,8	% t.o.v. totaal terug (23)
Geen maatregelen	1	4,3	% t.o.v. totaal terug (23)
Totaal maatregelen	15	65,2	% t.o.v. totaal terug (23)

Er waren eind 2018 in totaal 85 betaalde adviezen verstrekt, waarvan 29 in 2016, 15 in 2017 en 41 in 2018. In deze rapportage nemen we alleen de resultaten mee van 27 adviezen die in 2018 tot en met 31-10-2018 zijn verstrekt. Dat is, omdat het gaat om een resultatenonderzoek.

Het is niet realistisch te verwachten dat mensen die na 31-10-2018 een advies hebben gekregen al vóór 31 december maatregelen hebben genomen. Zij zullen meelopen in het onderzoek van 2019. *De mensen, die in 2016 en 2017 een advies hebben gehad zijn opnieuw aangeschreven met het resultatenonderzoek 2016-2017 (zie volgende paragraaf).*

De tevredenheid over de advisering in 2018 was zeer hoog. Dat heeft er onder meer mee te maken, dat de advisering vanaf half april 2018 in overleg met APK voor Vastgoed werd overgenomen door Niels van Looveren. Niels is een professioneel energieadviseur, maar door zijn betrokkenheid bij Energie Actief Soest ook geëngageerd. Dat resulteerde erin dat de ontvangers van alle door Van Looveren verstrekte adviezen tevreden waren (100%).

Aanvragers van een energieadvies tekenen ervoor dat ze vragen van het Energieloket over vervolgacties beantwoorden. De medewerking aan deze onderzoeken is met ruim 85% dan ook zeer hoog. Op basis van de verstrekte gegevens kunnen we concluderen dat Energieadviezen een prima middel zijn om mensen in beweging te krijgen. Ook de reversie (maatregelen n.a.v. een advies) is zeer positief: **ruim 65% leidt tot actie.**

Resultatenonderzoek 2016 en 2017

Resultatenonderzoek 2016-2017	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	249	100	
Totaal terug	90	36,1	% t.o.v. verstuurd
Opdrachten gegeven extern	47	52,2	% t.o.v. terug (90)
Maatregelen doe-het-zelf	68	75,6	% t.o.v. terug (90)
Totaal maatregelen (zonder overlap)	79	87,8	% t.o.v. terug (90)
Nog niet opdrachten (wel plannen)	31	34,4	% t.o.v. terug (90)
Geen plannen voor maatregelen	9	10	% t.o.v. terug (90)

De ervaring leert, dat de klantreis, de weg van serieus nadenken over maatregelen naar het daadwerkelijk nemen van maatregelen gemiddeld anderhalf jaar duurt. Daarom was het relevant om ook de klanten van 2016 en 2017 opnieuw aan te schrijven om mee te doen aan een resultatenonderzoek. In dit onderzoek wordt niet meer gevraagd naar de tevredenheid, omdat de contacten met het energieloket stammen uit eerdere jaren.

We vroegen klanten aan te geven of ze externe opdrachten hadden gegeven, maar ook of ze zelf maatregelen hadden genomen. Uit de 90 ingevulde vragenformulieren werd duidelijk dat 79 klanten (bijna 88%) iets heeft gedaan n.a.v. het advies van het Energieloket.



Het gaat dan om klanten die

- 47 klanten die opdrachten hebben gegeven aan professionele partijen.
- 68 klanten die zelf maatregelen hebben genomen (vaak LED verlichting, maar ook dak en vloerisolatie en kleine maatregelen).

(Het totale aantal van 79 komt omdat ook flink wat klanten zowel externe partijen hebben ingehuurd als zelf maatregelen hebben genomen. Daarom kunnen de 47 en 68 niet worden opgeteld.)

Daarnaast was er ook een keuzemogelijkheid 'Ik heb geen maatregelen genomen, maar wil dit nog wel doen'. Ruim 34% van de 90 deelnemers vulde deze optie in en gaat dus waarschijnlijk alsnog maatregelen nemen. Uiteindelijk geeft slechts 10% van de mensen aan geen maatregelen te hebben getroffen en dit ook niet te gaan doen. Dat zijn mooie resultaten.

Ook hier past weer de kanttekening dat het hier gaat om harde aantallen van de klanten die meededen aan het onderzoek. Ruim 63% deed niet mee aan het onderzoek en de verwachting is gerechtvaardigd dat daar ook nog klanten onder zitten die maatregelen hebben genomen. Omdat we dat niet met cijfers kunnen staven, nemen we die niet mee. Maar de hier genoemd aantallen zijn dus de **minimaal** behaalde resultaten.

Bijlage 1: Stand van zaken in relatie tot projectbladen #5 en #8

	nulmeting 1-1-2016	einddoel 31-12-20	Stand per 31-12-18	Te doen	Realisatie in 2018
Energieloket					
websitebezoek energieloket-soest.nl (unieke bezoekers/bezoeken, afgerond)	0		16.000 66.000		
250 mensen hebben via het energieloket om meer informatie gevraagd (contactformulier, checklist, energieadvies);	0	250	647	-397	Doelstellingen 2020 al in 2017 behaald. In 2018 kregen 326 mensen een persoonlijke reactie van het Energieloket/EAS.
100 woningeigenaren hebben via Energieloket Soest hun huis energiezuiniger gemaakt;	0	100	200	-100	Gegevens na verwerking van tevredenheidsonderzoek onder klanten in 2018 en (herhaald) resultatenonderzoek onder klanten 2016 en 2017.
25 Soester bedrijven presenteren hun diensten en producten op Energieloket.	0	25	13	12	Alleen bedrijven van de Bedrijvenalliantie Energiezuinig Soest hebben zich gemeld.
Energieadviezen					
150 woningeigenaren hebben een energiescan van hun huis laten maken. Monitoring via energieloket.	0	150	98	51	In 2018 zijn 47 nieuwe energieadviezen verstrekt (tot en met 31-12-2018).
In 75 woningen zijn op basis van het energieadvies maatregelen genomen. Monitoring via energieloket.	0	75	38	37	Bij de resultaatmeting zijn 69 van de 98 adviezen meegenomen. Het gaat om de adviezen tot en met 31-10-2018, waarvan de cijfers bekend zijn.