



Energieloket Soest, jaarverslag 2016

Vooraf

In 2016 was in de gemeente Soest voor het eerst het Energieloket van de gemeente Soest actief. Het loket valt onder Stichting Soest Duurzaam en wordt beheerd door Energie Actief Soest. In de periode 1 januari 2016 tot en met 31 maart 2016 werd het loket aangeboden via de website van Energie actief Soest. Vanaf 1 april 2016 was de website <http://energieloket-soest.nl/> in de lucht (aantal vragenstellers van 185 op de screenprint hieronder is per 2 februari 2017). Deze website is in 2016 3033 keer bezocht volgens de statistieken.

Home Actueel Verantwoording Alles op een rij Zelfscan Soester bedrijven v 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.

185
inwoners kregen antwoord op hun vraag! (Vanaf 1-1-2016)

Iedereen kent toch de voordelen van isoleren:

- ✓ Meteen een lagere energierekening
- ✓ Nu zelf bijdragen aan een duurzame wereld
- ✓ Extra waarde van je woning
- ✓ Een comfortabeler huis

Subsidie isoleren eigen woning
Meer weten? Klik op dit plaatje

SALE 2
Energie Loket
Hoe staat mijn huis ervoor (zelfscan)?
Ook info voor combi met geluidsisolatie

SALE 1
Energie Loket
Wat kan ik zelf doen in mijn huis?

SALE 4
Energie Loket
Deskundig energieadvies voor € 49,50?

SALE 3
Energie Loket
Hoe kom ik aan goede offertes?

SALE 5
Energie Loket
Hoe kom ik aan geld?

Het jaar 2016 was een opstartjaar, waarbij in de eerste fase veel tijd is gaan zitten in het opbouwen van de website. Praktisch, maar ook inhoudelijk. Voor de inhoud wordt veel doorverwezen naar de website van Energie Actief Soest, waarop veel betrouwbare en uitgebreide informatie is te vinden. Maar er moest ook een **Zelfscan** worden gebouwd en een procedure worden ontworpen voor het **professionele Energieadvies**. Dat is allemaal gelukt en heeft ertoe geleid dat 141 vragen van inwoners van Soest zijn beantwoord. De 'workflow' van deze vragen en de beantwoording is bijgehouden in Excelbestanden. De cijfers in dit jaarverslag zijn op die gegevens gebaseerd.



Hoe komen we aan vragen?

vraag via	aantal	%
contactformulier Energieloket	14	12,6
zelfscans	17	15,3
Diversen	2	1,8
contactformulier EAS	11	9,9
Actie Klarwater	49	44,2
Geluidsisolatie	11	9,9
Diversen	7	6,3
Totaal	111	100,0

De vragenstellers van het Energieloket zijn in groepen in te delen:

- Mensen die via algemene communicatie (lokale kranten, gemeentepagina, contactformulier Energieloket, zelfscan, diversen) bij het Energieloket terecht kwamen. In totaal zijn via die weg **33 vragen** gesteld en beantwoord: **29,7 %**.
- Mensen, die via Energie Actief Soest zijn gestimuleerd vragen te stellen. Dat is gebeurd via de actie in Klarwater, via het contactformulier op de website van EAS, via de Geluidsisolatieactie van de gemeente Soest en via diversen (Science lab, Inloopavond). In totaal zijn op die manier **78 vragen** 'opgehaald': **70,3%**.

Hoewel er dus al aardig wat vragen zijn gegenereerd via het Energieloket zelf, moeten we ook vaststellen dat het succes voor een groot deel samenhangt met de actieve opstelling van EAS richting bewoners in Soest.

Energieadviezen

tevreden	13	61,9	% t.o.v. totaal (30) minus niet bevroegd (5) en afgehaakt (4)
Ontevreden	8	38,1	% t.o.v. totaal (30) minus niet bevroegd (5) en afgehaakt (4)
geen antwoord offertes	2	6,7	% t.o.v. totaal
offertes (19 antwoorden)	13	68,4	% t.o.v. totaal reacties (19)
opdrachten (7 antwoorden)	4	57,1	% t.o.v. totaal reacties (7)
afgehaakt na advies (geen reactie tevredenheid)	4	13,3	% t.o.v. totaal
nog niet bevroegd (wordt 2017)	5	16,7	% t.o.v. totaal
Adviezen	30		



Er zijn in totaal 30 betaalde adviezen verstrekt waarvan uiteindelijk één is geannuleerd vanwege verkeerde verwachtingen. Op basis van coulance is de eigen bijdrage teruggestort. In totaal zijn onderweg vier 'adviesvragers' afgehaakt. Een flinke meerderheid is tevreden is over het advies. De tevredenheid ligt echter in de praktijk hoger, want de ontevredenheid zit namelijk vooral bij de eerste adviezen. In het begin waren er een aantal kinderziektes in de samenwerking met de adviseur. Daarover is een goed gesprek geweest en daarna is er slechts in een enkel geval nog sprake geweest van ontevredenheid. We durven de stelling wel aan dat dit nu goed loopt.

Wat betreft de reversie (wat levert een advies op aan actie) zijn de cijfers positief: ruim **68 % leidt tot offerteverzoeken** waarvan **57,1 % leidt tot een opdracht**.

Representativiteit

Bij het aanvragen van een advies en dus bij het gebruik maken van de gemeentelijke subsidie daarop, verklaren mensen zich akkoord met voorwaarden, waarin ze toezeggen om het Energieloket te informeren over verdere stappen (offerte, maatregelen). Daarnaast wordt actief gevraagd via antwoordformulieren. Energieloket kiest ervoor om mensen tijd te gunnen om na ontvangst van het advies offerte aan te vragen (stap 2) en daarna te investeren in maatregelen (stap 3). Daarom staan er nog adviezen 'open' wat betreft reversiecijfers. Eind 2016 waren de cijfers:

- 21 adviezen waren afgerond
- Van deze 21 adviezen hebben uiteindelijk 2 mensen ondanks herhaaldelijke verzoeken niet geantwoord op het antwoordformulier over offertes. 19 wel. Het getal van 68% reversie van advies naar offertes is dus ook representatief.
- Daarna wordt uitsluitend aan de 13 mensen, die offerte hadden aangevraagd gevraagd naar opdrachtverstrekking. Eind 2016 waren 9 mensen daarvoor benaderd. 7 van hen hebben geantwoord. Van hen hebben 4 opdracht verstrekt en zeggen twee dat nog te gaan doen. De reversie van offerte naar opdracht zal dus uiteindelijk nog hoger liggen.

Tevredenheidsenquête

Tevredenheidsenquête Energieloket	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	123		
Totaal terug	29	23,6	% t.o.v. verstuurd
tevreden EL	24	82,8	% t.o.v. terug (29)
Offertes aangevraagd	10	34,5	% t.o.v. terug (29)
Opdrachten gegeven extern	8	27,6	% t.o.v. terug (29)
Maatregelen doe-het-zelf	4	13,8	% t.o.v. terug (29)
Totaal maatregelen	12	41,4	% t.o.v. terug (29)



Begin 2017 is er door het Energieloket een verzoek gegaan naar alle vragenstellers met een emailadres om een tevredenheidsenquête in te vullen. Die enquête was gemaakt als een digitaal antwoordformulier.

123 vragenstellers uitgenodigd deel te nemen

Er zijn 123 mensen per mail benaderd om deel te nemen aan de enquête. Deze 123 emailadressen bleven over van de 141 vragenstellers. De reden:

- een aantal mensen heeft geen emailadres opgegeven (alleen telefoon en adres)
- er zaten een paar dubbeltellingen in het bestand
- een aantal mensen had te kennen gegeven niet verder benaderd te willen worden).

Via een miltje en een herhalingsverzoek vulden uiteindelijk 29 mensen van de 123 (23,6 %) het antwoordformulier in. Dat is op zichzelf een goede respons voor een enquête. De tevredenheid ligt hoog met ruim 80 % en in de praktijk nog hoger, want bij de ontevreden klanten zijn er twee ontevreden omdat ze niets horen over de geluidsisolatiecampagne (daar is het Energieloket niet verantwoordelijk voor) en zijn nog eens twee ontevreden over het Energieadvies, dat ze kregen. Dat is niet opgesteld door het Energieloket, maar door APK voor Vastgoed.

Met de enquête wilden we niet alleen inzicht krijgen in de tevredenheid van de klanten, maar ook in wat de reversie was. Uiteindelijk leverde dit over de deelnemende groep een resultaat op van ruim 40 %. Hierbij is wel wat overlap met de energieadviezen: van de 29 deelnemers hadden er 8 een professioneel advies aangevraagd (27 %). Ten opzichte van het totaal (30 adviezen op 141 vragen – 21 %) is dat een lichte oververtegenwoordiging. Het cijfer van 40 % kan ook om een andere reden niet zomaar worden gegeneraliseerd. Degenen die reageren op het verzoek om deel te nemen aan de enquête zijn waarschijnlijk meer dan gemiddeld gemotiveerd rondom energiebesparing. Maar hoe dat zich verhoudt tot de anderen is niet uit te vinden.

Nawoord

De cijfers van het eerste jaar van het Energieloket zijn veelbelovend. We gaan dan ook vol goede moed het tweede jaar in. Dat begon alvast goed met het beantwoorden van 38 vragenformulieren, die door vier studenten van de Saxion Hogeschool zijn opgehaald. De teller op de website staat onder andere daarom inmiddels al op 185.

Deze studenten hebben onder de vlag van 033Energie en in samenwerking met Energie Actief Soest en de gemeente Soest onderzoek gedaan onder in totaal 58 bewoners van 70-er jaren woningen in Klarwater naar hun woonbehoeften en woonwensen. Daarbij is veel aandacht voor energiebesparing. Een onderzoeksverslag is binnenkort beschikbaar.



Bijlage: Stand van zaken in relatie tot projectbladen

	nulmeting 1-1-2016	einddoel 31-12-20	Stand van zaken per 31-12-16	Te doen
Energieloket				
websitebezoek energieloket-soest.nl (unieke bezoekers)	0		3.033	
250 mensen hebben via het energieloket om meer informatie gevraagd (contactformulier, checklist, energieadvies);	0	250	141	109
100 woningeigenaren hebben via Energieloket Soest hun huis energiezuiniger gemaakt;	0	100	12	88
25 Soester bedrijven presenteren hun diensten en producten op Energieloket.	0	25	13	12
Energieadviezen				
150 woningeigenaren hebben een energiescan van hun huis laten maken. Monitoring via energieloket.	0	150	30	120
In 75 woningen zijn op basis van het energieadvies maatregelen genomen. Monitoring via energieloket.	0	75	4	72