

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.

348

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

Slimme meters in Soest

Een samenwerking tussen



Jaarverslag 2017

Februari 2018



INHOUDSOPGAVE

<i>Vooraf</i>	3
<i>Hoe komt het Energieloket aan vragen?</i>	3
<i>Tevredenheid en resultaten</i>	4
Tevredenheidsonderzoek 2017	4
Energieadviezen.....	6
Resultatenonderzoek 2016	7
<i>Bijlage 1: Stand van zaken in relatie tot projectbladen #5 en #8</i>	8
<i>Bijlage 2: Vragenformulier Tevredenheidsonderzoek 2017</i>	9
<i>Bijlage 3: Vragenformulier Resultatenonderzoek 2016</i>	11
<i>Bijlage 4: Vragenformulier 'Resultaten Energieadvies'</i>	13

Vooraf

2017 was het tweede 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 in 2016 en 2017 in totaal door 11.034 unieke bezoekers in totaal ruim 50.000 maal bezocht. Eind 2016 was het aantal bezoekers nog 3.033, een duidelijk signaal dat het loket voorziet in een behoefte. 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. Eind 2017 had het Energieloket 317 vragen van inwoners van Soest waren beantwoord. Het aantal van 348 vragenstellers op de screenprint hierboven is de stand per 23 februari 2018.

Een belangrijke aanpassing in 2017 was de overgang van de administratie van de 'workflow' van Excel naar een database, waardoor het werk en de rapportage flink efficiënter werd.

Hoe komt het Energieloket aan vragen?

In 2017 hebben we in totaal 153 vragen binnen gekregen en beantwoord. Die vragen hebben we schriftelijk beantwoord (brief) of telefonisch te woord gestaan.

Vraag via	Totaal	EAS	Energieloket	%
Klaarwater	52	52		34,0
Contact EAS	23	23		15,0
Geluidsisolatie	32	32		20,9
Diversen	4	4		2,6
Contact Energieloket	9		9	5,9
Zelfscan	15		15	9,8
Energieadvies	18		18	11,8
Totaal	153	111	42	100
		72,5	27,5	

De cijfers laten zien dat vragen aan het energieloket in vaak 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 het bestaan en de activiteiten van het burgerinitiatief Energie Actief Soest van grote betekenis. In die zin is het beheer van het loket door EAS dan ook zeer efficiënt.

Tevredenheid en resultaten

Om in dit jaarverslag de resultaten van het Energieloket zo goed mogelijk in kaart te brengen, hebben we begin 2017 onderzoek gedaan naar resultaten en tevredenheid:

- Alle bezoekers van het energieloket in 2017 hebben een tevredenheidsonderzoek kunnen invullen (zie bijlage 1).
- Alle bezoekers van het energieloket in 2016 is gevraagd een resultatenonderzoek in te vullen (zie bijlage 2).
- Alle 42 mensen die in 2016 en 2017 (tot 31-8-2017) een energieadvies hebben gehad is gevraagd of dat tot vervolgactie heeft geleid (zie bijlage 3).

De tabel hieronder vat de statistieken samen.

Bron	verzonden	reactie	% tov verzonden	maatregelen	% tov reacties	% tov gevraagd
Tevredenheidsonderzoek 2017	123	28	22,8	12	39,3	8,9
Resultatenonderzoek 2016	125	34	26,4	27	81,8	21,6
Resultatenonderzoek Energieadvies	41	18	43,9	12	66,7	29,3
Totaal	289	79	27,3	51		

Tevredenheidsonderzoek 2017

153 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 123 mensen. 28 mensen van die 123 (22,8 %) vulden het digitale vragenformulier in, dat daarvoor was klaar gezet, een goede respons

Tevredenheid

Tevredenheidsenquête Energieloket	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	123		
Totaal terug	28	22,8	% t.o.v. verstuurd
tevreden EL	17	60,7	% t.o.v. terug (28)

De tevredenheidscijfers van het Energieloket vallen lager uit dan voor 2016, toen lag de tevredenheid ruim boven de 80%. Nader onderzoek bracht een nuancering aan het licht, met name over het vervolgtraject:

- Warmtescans: EAS biedt warmtescans aan. Aanmeldingen verlopen via het Energieloket. In 2017 was de communicatie in eerste instantie nog niet goed op orde. Dat leidt tot een tweetal klachten. Inmiddels houdt EAS beter contact met de aanvragers.

- Inwonersavond in Klarwater (16 november 2017). Hier was mensen door de Bedrijvenalliantie Energiezuinig Soest vervolginformatie beloofd. Deze is pas gerealiseerd na het tevredenheidsonderzoek en leverde daarom 2 klachten op.
- Eén persoon heeft via n.a.v. een reactie van het Energieloket contact opgenomen met de Bedrijvenalliantie Energiezuinig Soest voor zonnepanelen, maar daarna niets meer gehoord.
- Twee mensen hebben klachten n.a.v. de actie geluidsisolatie van de gemeente Soest neergelegd bij het Energieloket. Ze gaan over de afhandeling door de onderzoekers van hun huis.
- Eén persoon had geen reactie gehad op een verzoek om informatie over een postcoderoos.

Dat betekent dat van de 11 ontevreden klanten 8 mensen niet ontevreden zijn over het Energieloket, maar over de follow-up op relatief nieuwe activiteiten. Een aandachtspunt voor het Energieloket en ook voor EAS en de Bedrijvenalliantie.

Resultaten

Tevredenheidsenquête Energieloket	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	123		
Totaal terug	28	22,8	% t.o.v. verstuurd
Opdrachten gegeven extern	4	14,3	% t.o.v. totaal terug (28)
Maatregelen doe-het-zelf	4	14,3	% t.o.v. totaal terug (28)
Extern en zelf	4	14,3	% t.o.v. totaal terug (28)
Totaal maatregelen	12	42,9	% t.o.v. totaal terug (28)

Met het tevredenheidsonderzoek wilden we ook inzicht krijgen in de resultaten van de adviezen van het Energieloket. Van de 28 mensen, die meededen hebben 12 mensen maatregelen genomen na contact met het Energieadvies: bijna 43%. Dat is een mooie score. Het gaat daarbij zowel om doe-het-zelf maatregelen (4) als om maatregelen door externe partijen (4). Nog eens 4 mensen deden zelf dingen in hun huis in combinatie met externe opdrachten.

Extrapoleren van deze uitkomsten naar alle 123 mensen die advies kregen in 2017 is lastig. We moeten ervan uitgaan dat degenen die reageren op het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek waarschijnlijk meer dan gemiddeld gemotiveerd zijn als het om energiebesparing gaat. Hoe dat zich verhoudt tot de anderen is niet uit te vinden.

Energieadviezen

Resultatenonderzoek Energieadviezen	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	41		
Totaal terug	18	43,9	% t.o.v. verstuurd
Offertes aangevraagd	14	77,8	% t.o.v. terug (18)
Opdrachten gegeven extern	12	66,7	% t.o.v. terug (18)

Er waren eind 2017 in totaal 44 betaalde adviezen verstrekt, waarvan 29 in 2016, 15 in 2017. Over het algemeen zijn mensen tevreden over het advies, maar er is een groep van zo'n 20% voor wie het advies te weinig meerwaarde heeft. Het gaat dan vaak om mensen, die zelf al een aardig inzicht hebben in de energiesituatie in hun huis. Het is wellicht nuttig om de informatie op de website aan te scherpen, zodat de aanvragers (nog) beter weten wat ze kunnen verwachten.

Aanvragers van een energieadvies tekenen ervoor dat ze vragen van het Energieloket over vervolgvacties beantwoorden. Bij de uitwerking daarvan werkte het Energieloket tot nu toe in twee rondes:

1. Heeft u offertes aangevraagd (na ongeveer 6 tot 8 weken)
2. Heeft de offerte tot maatregelen geleid (na 12 tot 16 weken)

De medewerking aan deze onderzoeken is goed. Slechts een enkeling reageert niet, maar bij klanten leidt het wel af en toe tot irritatie. Een aanpassing om vanaf nu nog slechts eenmaal een resultatenonderzoek te sturen na ongeveer 12 tot 16 weken kan dit verhelpen, en leidt bovendien tot betere efficiëntie.

Voor de jaarrapportage 2017 is gestart met dit resultatenonderzoek. Van de 41 aangeschreven mensen (aanschrijving + herinnering) hebben er 18 gereageerd, 44%. Dat is gezien de aangegane verplichtingen een lage score. Omdat een groot deel van deze mensen echter al eerder was aangeschreven en had geantwoord, is dit begrijpelijk. De hier gepresenteerde gegevens zijn daarom niet compleet, uit het oude overzicht zullen de gegevens op een later tijdstip nog worden toegevoegd.

Op basis van de verstrekte gegevens mogen we wel concluderen dat Energieadviezen efficiënt helpen om mensen in beweging te krijgen. Wat betreft de reversie (wat levert een advies op aan actie) zijn de cijfers positief: bijna **78% leidt tot offerteverzoeken** en bijna **67% tot een opdracht**.

De verwachting is gerechtvaardigd dat deze cijfers naar beneden moeten worden bijgesteld als alle beschikbare gegevens zijn verwerkt, omdat nu met name zal zijn gereageerd door mensen, die ook daadwerkelijk maatregelen hebben genomen.

Resultatenonderzoek 2016

Resultatenonderzoek 2016	aantal	%	Verantwoording %
Totaal verstuurd	125		
Totaal terug	34	27,2	% t.o.v. verstuurd
Opdrachten gegeven extern	2	5,9	% t.o.v. terug (33)
Maatregelen doe-het-zelf	6	17,6	% t.o.v. terug (33)
Extern en zelf	19	55,9	% t.o.v. terug (33)
Nog niet (wel plannen)	5	14,7	% t.o.v. terug (33)
Niet (geen plannen)	2	5,9	% t.o.v. terug (33)
Totaal maatregelen	34	100	% t.o.v. terug (33)

De ervaring leert, dat 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 opnieuw aan te schrijven om mee te doen aan een resultatenonderzoek. In 2016 waren ze benaderd voor een tevredenheidsonderzoek, dus daarom beperkten we ons nu tot vragen over resultaten.

Daarbij vroegen we mensen aan te geven of ze externe opdrachten hadden gegeven, maar ook of ze zelf maatregelen hadden genomen. Op basis van de 33 ingevulde vragenformulieren werd duidelijk dat van deze groep bijna 80% van de mensen iets heeft gedaan n.a.v. het advies van het Energieloket. Daarnaast was er een keuzemogelijkheid *'Ik heb geen maatregelen genomen, maar wil dit nog wel doen'*. 17% van de 33 deelnemers vulde deze optie in en gaat dus waarschijnlijk alsnog maatregelen nemen.

Ook hier past weer de kanttekening dat extrapolatie van deze gegevens naar alle 125 aangeschreven klanten niet reëel is, maar het zijn al met al toch mooie cijfers.

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

	nulmeting 1-1-2016	einddoel 31-12-20	Stand van zaken per 31-12-17	Te doen
Energieloket				
websitebezoek energieloket-soest.nl (unieke bezoekers 2016-2017)	0		11.034	
250 mensen hebben via het energieloket om meer informatie gevraagd (contactformulier, checklist, energieadvies);	0	250	321	-71
100 woningeigenaren hebben via Energieloket Soest hun huis energiezuiniger gemaakt;	0	100	51	49
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	44	106
In 75 woningen zijn op basis van het energieadvies maatregelen genomen. Monitoring via energieloket.	0	75	12	63



Bijlage 2: Vragenformulier Tevredenheidsonderzoek 2017

Contactgegevens:

Uw naam

V/M

- Vrouw
 Man

Straat en huisnummer

Postcode en Plaats

Emailadres

U bent gevraagd mee te doen met dit tevredenheidsonderzoek, omdat u in 2017 contact heeft gehad met Energie Actief Soest en/of het Energieloket Soest. Hoe bent u bij ons (EAS, Energieloket) terechtgekomen?

- via de lokale kranten
 via de gemeente Soest
 via de landelijke campagne energie besparen doe je nu
 via een activiteit van Energie Actief Soest
 anders/ik weet niet meer hoe

Het afgelopen jaar heeft u via Energie Actief Soest (EAS) en/of het Energieloket Soest informatie of advies gekregen over energiebesparing. Wat was in uw geval de aanleiding?

- Ik heb een vraag gesteld via het contactformulier van EAS
 Ik ben door EAS benaderd als woningeigenaar in Klarwater
 Ik ben door EAS benaderd vanwege het geluidsisolatieproject
 Ik heb een vraag gesteld via het contactformulier van het Energieloket Soest
 Ik heb een zelfscan ingevuld op Energieloket Soest
 Ik heb een professioneel energieadvies aangevraagd via Energieloket
 Anders

Bent u tevreden over hoe dat is gegaan?

- Ja
 Nee

Bent u tevreden over hoe dat is gegaan?

- Ja
 Nee

Hieronder kunt u, als niet niet tevreden bent, verbeterpunten aangeven of aangeven of we nog iets voor u kunnen doen. U mag natuurlijk ook positieve punten noemen.

Uw feedback



We willen ook graag van u weten of ons advies nog heeft geleid tot vervolgstappen bij u. Hierna kunt u aangeven welke vervolgstappen u heeft gezet. Er zijn meerdere keuzes mogelijk.

- Ik heb geen verdere stappen ondernomen, maar wil dit nog wel doen
- Ik heb geen verdere stappen ondernomen en ben dat ook niet van plan

Ik heb:

- als doe-het-zelver maatregelen genomen
- daarbij gebruik gemaakt van de kortingsactie bij de doe-het-zelf zaken in Soest

Ik heb offertes aangevraagd:

- via de Bedrijven Alliantie Energiezuinig Soest
- via de website hoe-koop-ik.nl
- via bedrijven op Energieloket Soest
- bij zelf opgezochte bedrijven

Ik heb de volgende maatregelen door experts laten uitvoeren:

- mijn vloer geïsoleerd
- mijn dak geïsoleerd
- mijn spouwmuur geïsoleerd
- LED verlichting aangeschaft
- zonnepanelen aangeschaft
- een zonneboiler aangeschaft

Ik heb een vraag/opmerking voor Energieloket Soest.

Mijn vraag/opmerking

Antwoorden versturen

Bijlage 3: Vragenformulier Resultatenonderzoek 2016

Vragenformulier 'Resultatenonderzoek Energieloket'

Energieloket Soest wil graag weten of het geven van informatie leidt tot actie. Daarom vragen we u mee te werken aan ons onderzoek naar de resultaten van ons werk. Dat kan door de vragen in het vragenformulier hieronder te beantwoorden. Alvast bedankt!

Contactgegevens:

Uw naam	<input type="text"/>
V/M	<input type="radio"/> Vrouw <input type="radio"/> Man
Straat en huisnummer	<input type="text"/>
Postcode en Plaats	<input type="text"/>
Emailadres	<input type="text"/>

U heeft in 2016 of 2017 op het gebied van energiebesparing informatie gehad van burgerinitiatief Energie Actief Soest en/of van het Energieloket Soest. We willen graag weten of dat bij u nog heeft geleid tot actie.

Ik heb (u kunt ook beide mogelijkheden aankruisen):

- als doe-het-zelver maatregelen genomen
- daarbij gebruik gemaakt van de kortingsactie bij de doe-het-zelf zaken in Soest

Ik heb als doe-het-zelver de volgende maatregelen uitgevoerd (meerdere antwoorden mogelijk):

- LED verlichting aangeschaft
- apparatuur aangeschaft (bijvoorbeeld klokthermostaat, tijdschakelaar, energieverbruikmeter)
- waterbesparende maatregelen
- Isolerende maatregelen in huis (bv. tochtstrips, brievenbusborstel, radiatorfolie)
- zelf mijn vloer geïsoleerd
- zelf mijn dak geïsoleerd
- Ik heb niet zelf dingen gedaan



Ik heb de volgende maatregelen door experts laten uitvoeren (meerdere antwoorden mogelijk):

- Een HR ketel aangeschaft
- mijn vloer geïsoleerd
- mijn dak geïsoleerd
- mijn spouwmuur geïsoleerd
- isolerend glas aangeschaft
- LED verlichting aangeschaft
- zonnepanelen aangeschaft
- een zonneboiler aangeschaft
- Ik heb geen maatregelen genomen, maar wil dit nog wel doen
- Ik heb geen maatregelen genomen en ben dat ook niet van plan

Ik heb een vraag/opmerking voor EnergieLoket Soest.

Mijn vraag/opmerking

Antwoorden versturen

Bijlage 4: Vragenformulier 'Resultaten Energieadvies'

Vragenformulier 'Resultaten Energieadvies'

U heeft Energieloket Soest toestemming gegeven als vervolg op het Energieadvies contact met u op te nemen over wat u met het Energieadvies gaat doen. Dat doen we via het vragenformulier hieronder.

Contactgegevens:

Uw naam	<input type="text"/>
Straat en huisnummer	<input type="text"/>
Postcode en Plaats	<input type="text"/>
Emailadres	<input type="text"/>

U heeft in 2016 of 2017 gebruik gemaakt van het betaalbare energieadvies, dat via het Energieloket van Soest wordt aangeboden. Met onderstaande vragen willen we te weten komen of dat tot resultaten heeft geleid.

Heeft u naar aanleiding van het advies offertes aangevraagd?

- Ja
 Nee

(Als u hier 'nee' heeft ingevuld, dan hoeft u de volgende vragen niet meer te beantwoorden)

Hoe bent u aan offertes gekomen? Ik heb offertes gevraagd via:

- Bedrijven Alliantie Energiezuinig Soest
 hoe-koop-ik.nl
 zelfstandig

Als u ondersteuning kreeg bij de offertes, bent u tevreden met die ondersteuning?

- Ja
 Nee
 Niet van toepassing

Als u niet tevreden bent, wilt u dan hier aangeven wat er niet goed ging?

Uw klacht

Ik heb offertes aangevraagd voor (meerdere keuzes mogelijk).

- Verwarmingsketel
 Isolatieglas
 Vloerisolatie
 Dakisolatie
 Spouwmuurisolatie
 LED verlichting/domotica
 Zonnepanelen
 Zonneboiler



Offertes zijn een middel om op een verantwoorde manier te komen tot investeren in energiebesparende maatregelen. De vraag is nu: heeft u uiteindelijk besloten om te investeren in energiebesparende maatregelen?

Ik heb inmiddels maatregelen genomen op de volgende gebieden (meerdere keuzes mogelijk):

- Verwarmingsketel
- Isolatieglas
- Vloerisolatie
- Dakisolatie
- Spouwmuurisolatie
- LED verlichting/domotica
- Zonnepanelen
- Zonneboiler
- Ik ga wel maatregelen nemen, maar stel het nog uit.
- Ik ga geen maatregelen nemen

Als u opdracht(en) heeft gegeven, bij welk bedrijf of welke bedrijven was dat dan? (graag per maatregel aangeven voor welk bedrijf u heeft gekozen).

Antwoorden versturen