



Installatiemonitor enquête

“Beleving van het installatieproces”



Inleiding



Installatiemonitor doet onderzoek naar de prestaties van (hybride) warmtepompen in Nederlandse woningen en de invloed van warmtepompen op het elektriciteitsnet. Het eerste project is begin 2022 afgerond. Het huidige onderzoek is half 2023 gestart.

Bij aanmelding kunnen deelnemers aangeven mee te willen werken aan het bewonerspanel. Dat betekent dat ze een paar keer tijdens de onderzoeksperiode uitgenodigd worden voor een enquête. De enquête staat los van de data die gebruikt wordt voor het onderzoek en is volledig anoniem. Doel van het bewonerspanel is dat we naast inzicht in de prestaties van warmtepompen een beeld krijgen van de ervaringen van huishoudens met een warmtepomp. Dit rapport biedt de resultaten van de eerste enquête, die gehouden is in oktober/november 2023. Thema: installatieproces.

Over Installatiemonitor



Installatiemonitor is een initiatief van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) samen met Netbeheer Nederland en Techniek Nederland. Het monitoringstraject wordt gecoördineerd en uitgevoerd door adviesbureau BDH. Het eerste onderzoek dat begin 2022 is gepubliceerd, gaf een eerste inzicht in de praktijkprestaties van warmtepompen en welke impact ze hebben op het elektriciteitsnet. Het vervolgonderzoek is half 2023 gestart en geeft ook inzicht in welke factoren een rol spelen bij de prestaties van warmtepompen en in welk type woningen warmtepompen worden toegepast. Het onderzoek loopt tot 30 juni 2026.





Introductie bewonerspanel

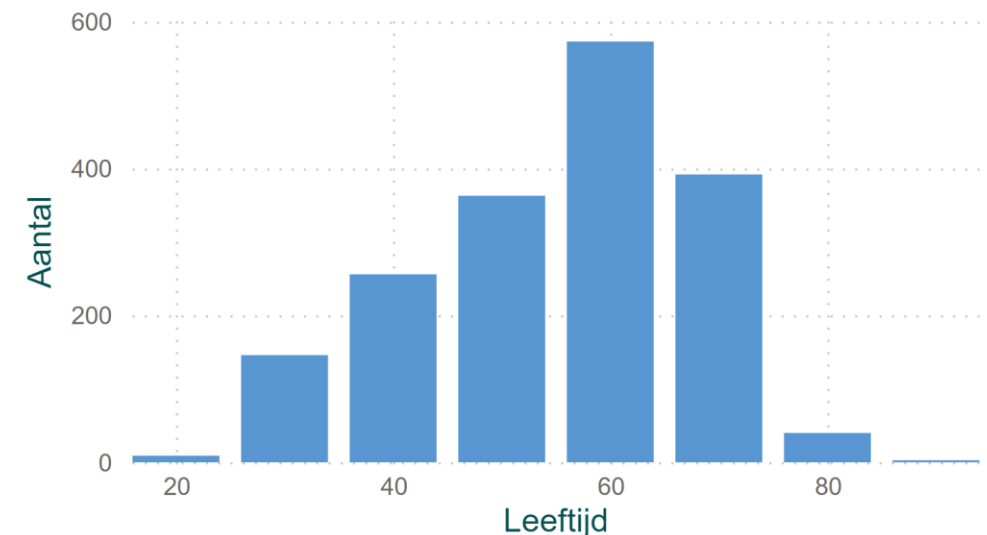


Achtergrond deelnemers



- Voor de enquête zijn 2800 deelnemers van Installatiemonitor benaderd, die in 2022/2023 een warmtepomp hebben geplaatst en die hebben aangegeven mee te willen doen aan het bewonerspanel. 1800 daarvan hebben de enquête succesvol afgerond.
- Meer dan de helft (56%) van deze respondenten is 60 jaar of ouder.
- Overgrote deel deelnemers (en dus subsidie-aanvragers) is man (1664 van de 1800).
- De deelnemers aan Installatie-monitor zijn vrijwel allemaal verkregen uit uitnodigingen door RVO. Na ISDE-aanvraag ontvingen ze binnen 3 maanden een uitnodiging.
- Type warmtepomp: 1274 respondenten hebben een hybride, 522 een all-electric en van 4 respondenten is het type onduidelijk.

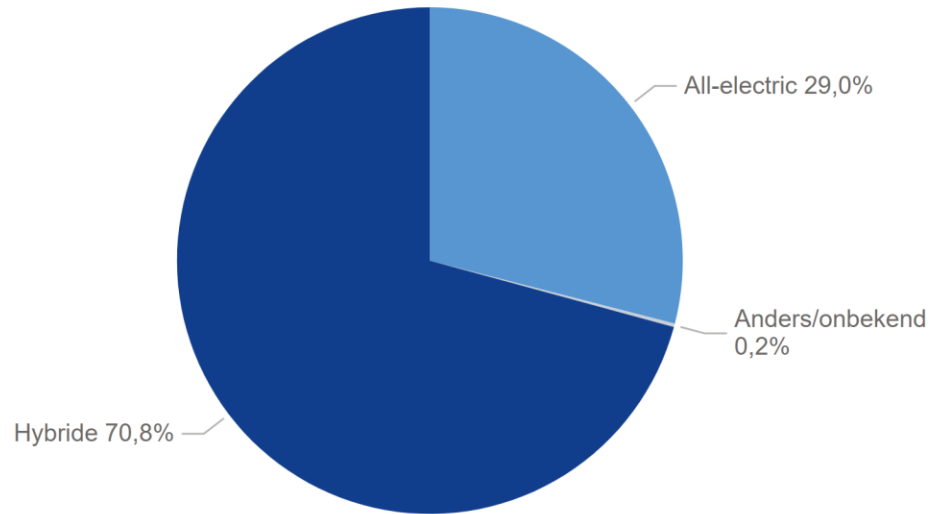
Aantal per leeftijdscategorie



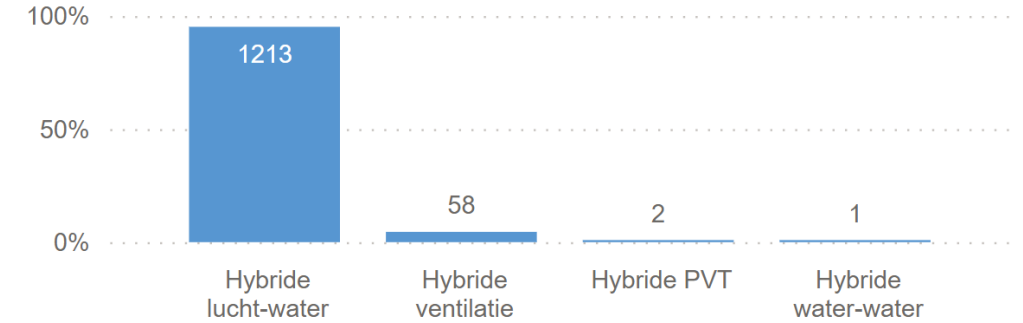
Type warmtepomp



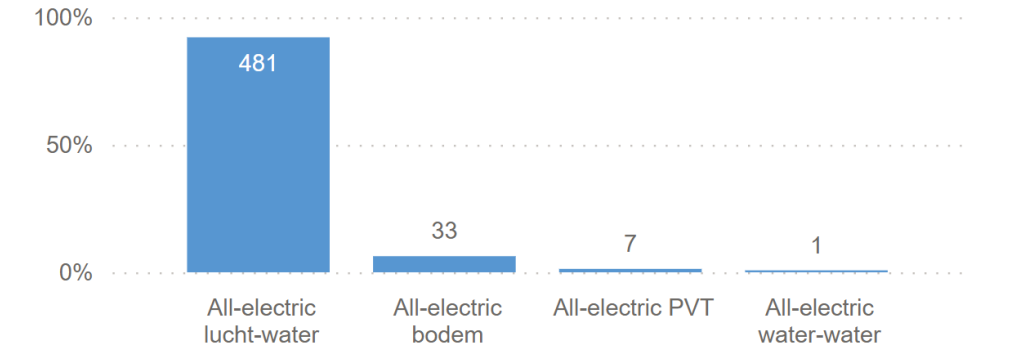
Type warmtepomp



Type warmtepomp - Hybrides



Type warmtepomp - All-electric





Kennis warmtepompen



Kennis bij aanschaf warmtepomp



Het merendeel van de respondenten, 52%, heeft voordat er een selectie voor een warmtepomp werd gemaakt, zich goed ingelezen en uitgezocht waar rekening mee gehouden moest worden. Bijna 2% heeft hiervoor een EPA-advies ingewonnen. Voor 20% was een beetje informatie voldoende om een keuze te maken. 12% vertrouwde op de kennis van de installateur.

Hoeveel kennis had u voordat u selectie voor de warmtepomp ging maken?	%	Aantal
Veel, ik had me goed ingelezen en wist waar ik op moest letten/wat ik moest kiezen	52,28	941
Een beetje	20,33	366
Weinig, ik vertrouwde op de kennis van de installateur	12,28	221
Geen mening	12,22	220
Veel, ik had een EPA-advies ingewonnen	1,67	30
Ik heb geen selectie gemaakt	1,22	22

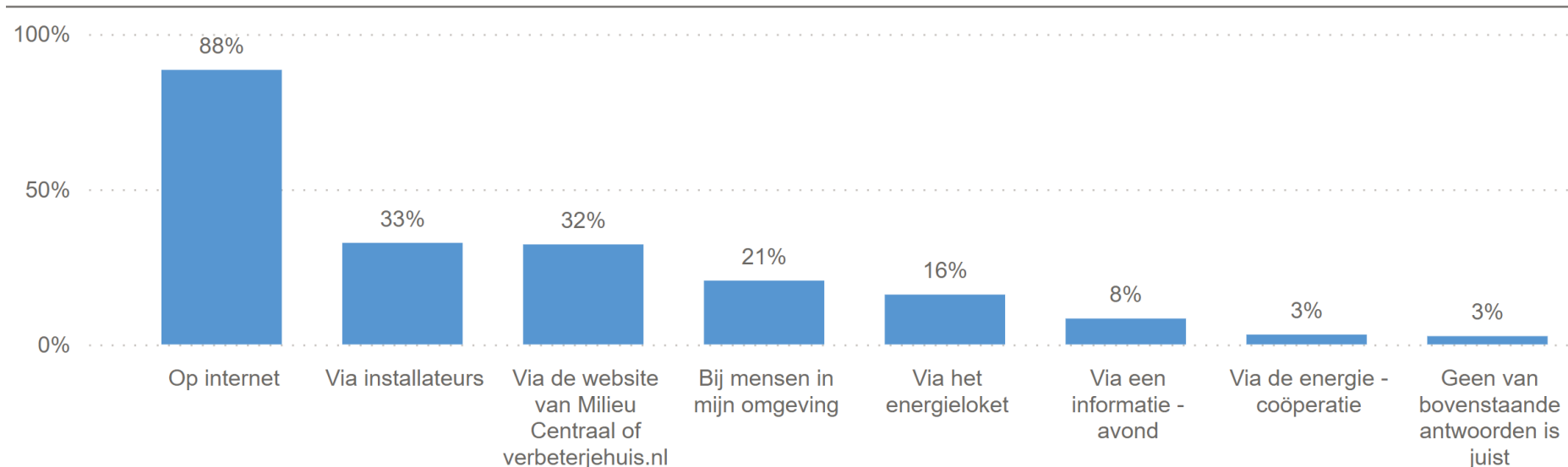
Bronnen van informatie



Voordat mensen overgaan tot de aanschaf van een warmtepomp, heeft 88% van de respondenten informatie vergaard via internet. Een deel van de respondenten noemt specifiek de kenniswebsites van Milieu Centraal en verbeterjehuis.nl. Ook de informatie verkregen via installateurs (33%) en ervaringen van mensen in de omgeving zijn belangrijke bronnen (21%) voor woningeigenaren om informatie in te winnen over warmtepompen. De overige bronnen zijn het Energieloket, informatieavonden en de energiecoöperatie.

Waar heeft u informatie over warmtepompen opgehaald?

Meerdere antwoorden mogelijk



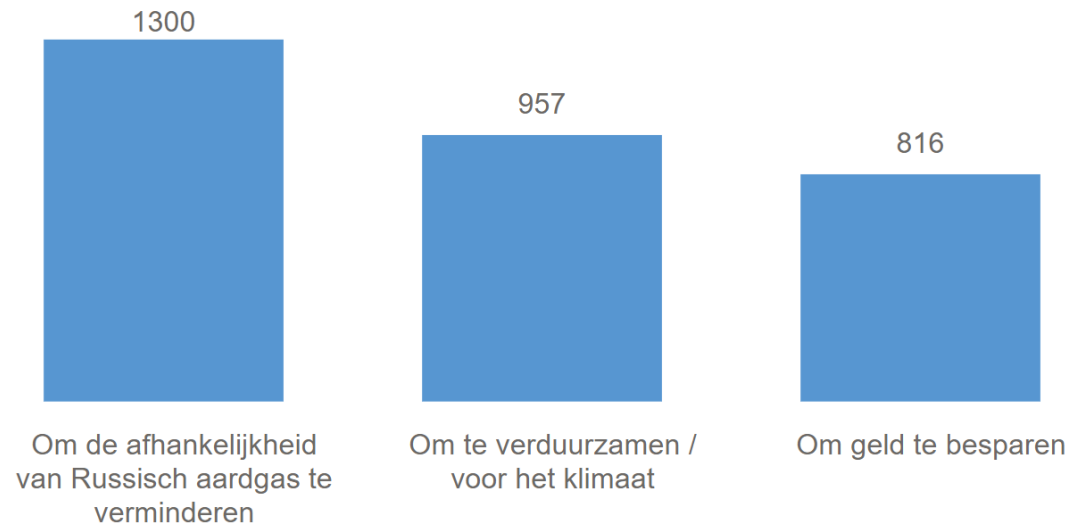
Motivatie



De belangrijkste reden om voor een warmtepomp te kiezen, is voor zowel hybride als all-electric warmtepomp bezitters redelijk gelijk. Op de eerste plaats staat: om de afhankelijkheid van Russisch aardgas te verminderen. Daarna volgen verduurzamen/voor het klimaat en geld besparen.

Top 3 - Wat is de reden dat u voor een warmtepomp hebt gekozen?

Meerdere antwoorden mogelijk



Beweegredenen voor aanschaf warmtepomp

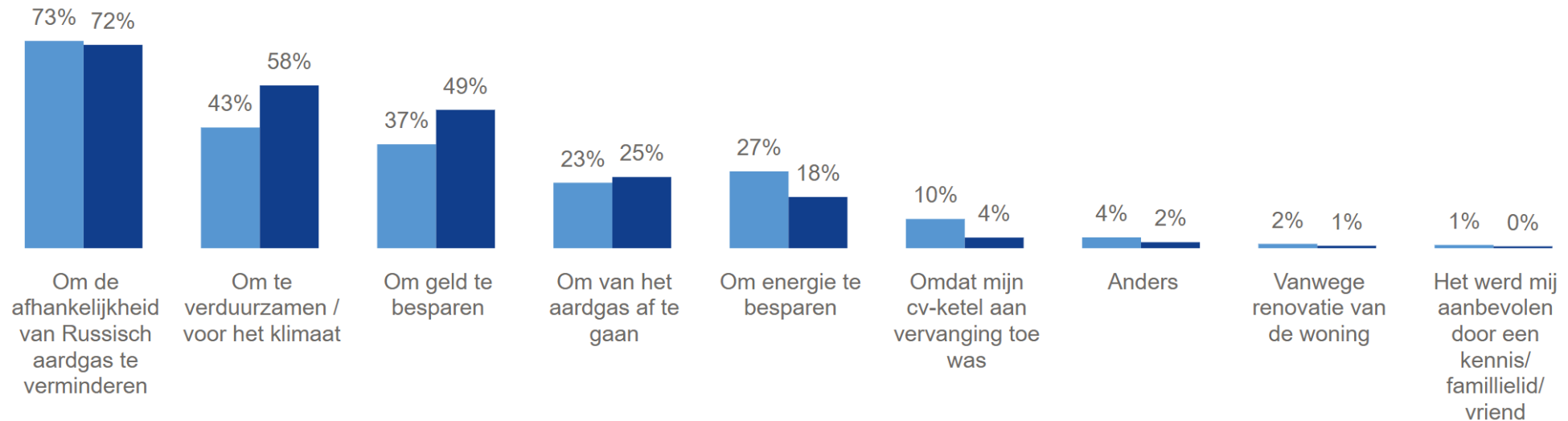


De beweegredenen zijn hieronder uitgesplitst naar type warmtepomp. Opvallend is dat voor hybride warmtepomp bezitters geldt een belangrijkere drijfveer dan is dan voor all-electric bezitters.

Wat is de reden dat u voor een warmtepomp hebt gekozen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Warmtepomp categorie ● All-electric ● Hybride





Ervaringen



Pluspunten hybride warmtepomp

Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de belangrijkste pluspunten van een warmtepomp zijn. Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Uit de antwoorden is onderstaande top 7 voor hybride warmtepompen gekomen.

1. Het scheelt in energieverbruik
2. Mijn huis is duurzamer
3. Ik bespaar op mijn maandelijkse energielasten
4. Ik gebruik zelf meer stroom van mijn zonnepanelen
5. De investering verdient zich terug
6. Mijn huis is meer waard
7. Mijn huis voelt comfortabeler

Pluspunten all-electric warmtepomp

Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de belangrijkste pluspunten van een warmtepomp zijn. Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Uit de antwoorden is onderstaande top 8 voor all-electric warmtepompen gekomen.

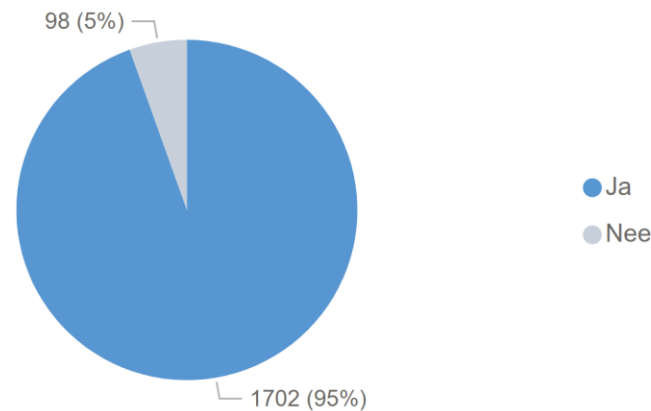
1. Mijn huis is duurzamer
2. Ik ben volledig van het aardgas af
3. Ik gebruik zelf meer stroom van mijn zonnepanelen
4. Ik bespaar op mijn maandelijkse energielasten
5. Het scheelt in energieverbruik
6. Mijn huis is meer waard
7. De investering verdient zich terug
8. Mijn huis voelt comfortabeler

95% van de huiseigenaren raadt een warmtepomp aan



- Uit het onderzoek blijkt dat bijna iedereen tevreden is met de warmtepomp, zowel de all-electric als hybride bezitters. 95% van de respondenten raadt andere huiseigenaren een warmtepomp aan. Slechts 8 personen waren zeer ontevreden en konden zelfs geen pluspunten bedenken. Ook onder de tevreden respondenten waren er 4 die geen pluspunten konden bedenken.
- Onder hybride gebruikers raadt 1201 van de 1274 deelnemers (94%) een warmtepomp aan. Onder all-electric bezitters is dat 497 van de 522 deelnemers (95%).

Raadt u op dit moment andere huiseigenaren een warmtepomp aan?



Minpunten



Meer dan een derde van alle respondenten (zowel hybride als all-electric) is zeer tevreden over de warmtepomp en kan geen minpunten benoemen. Voor de overige 1162 deelnemers zijn de 5 belangrijkste minpunten:

1. Ik ben nog steeds niet van het gas af (344 deelnemers)
2. De installatie is veel gedoe (266 deelnemers)
3. De installatie neemt veel ruimte in (256 deelnemers)
4. Er is veel overlast van geluid (233 deelnemers)
5. Ik vind de installatie niet mooi (193 deelnemers)

153 deelnemers hebben daarnaast andere minpunten van de warmtepomp benoemd. De grootste groep (56 deelnemers) noemt dat het verwarmen langer duurt.

Daarnaast wordt het inregelen na installatie en het gebrek aan kennis (bij installateur of bewoner) ook vaak als minpunt benoemt (resp. 24 en 22 deelnemers).

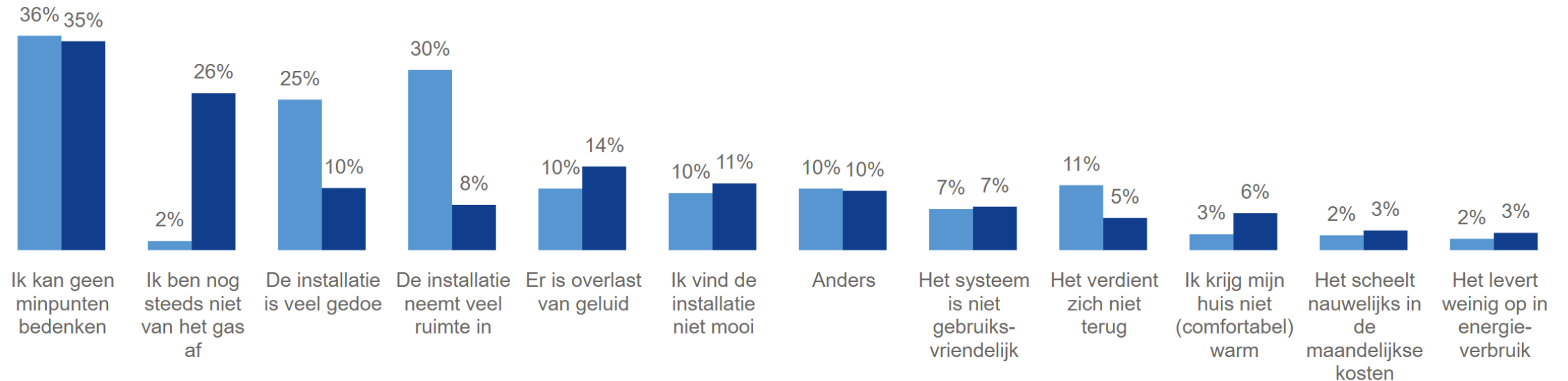
Minpunten



Wat zijn voor u de belangrijkste minpunten van de warmtepomp?

Meerdere antwoorden mogelijk

Warmtepomp categorie ● All-electric ● Hybride





Financiën



ISDE en subsidies

- 3.8%, of 69 deelnemers, heeft gebruikgemaakt van andere subsidies naast de ISDE.
- De grootste subgroep, 21 deelnemers, heeft extra subsidie via de gemeente gekregen.
- Verdere subsidies komen vooral via aardbevingschade of waardevermeerderingsregelingen. Daarnaast worden cashback acties en korting via de werkgever genoemd.

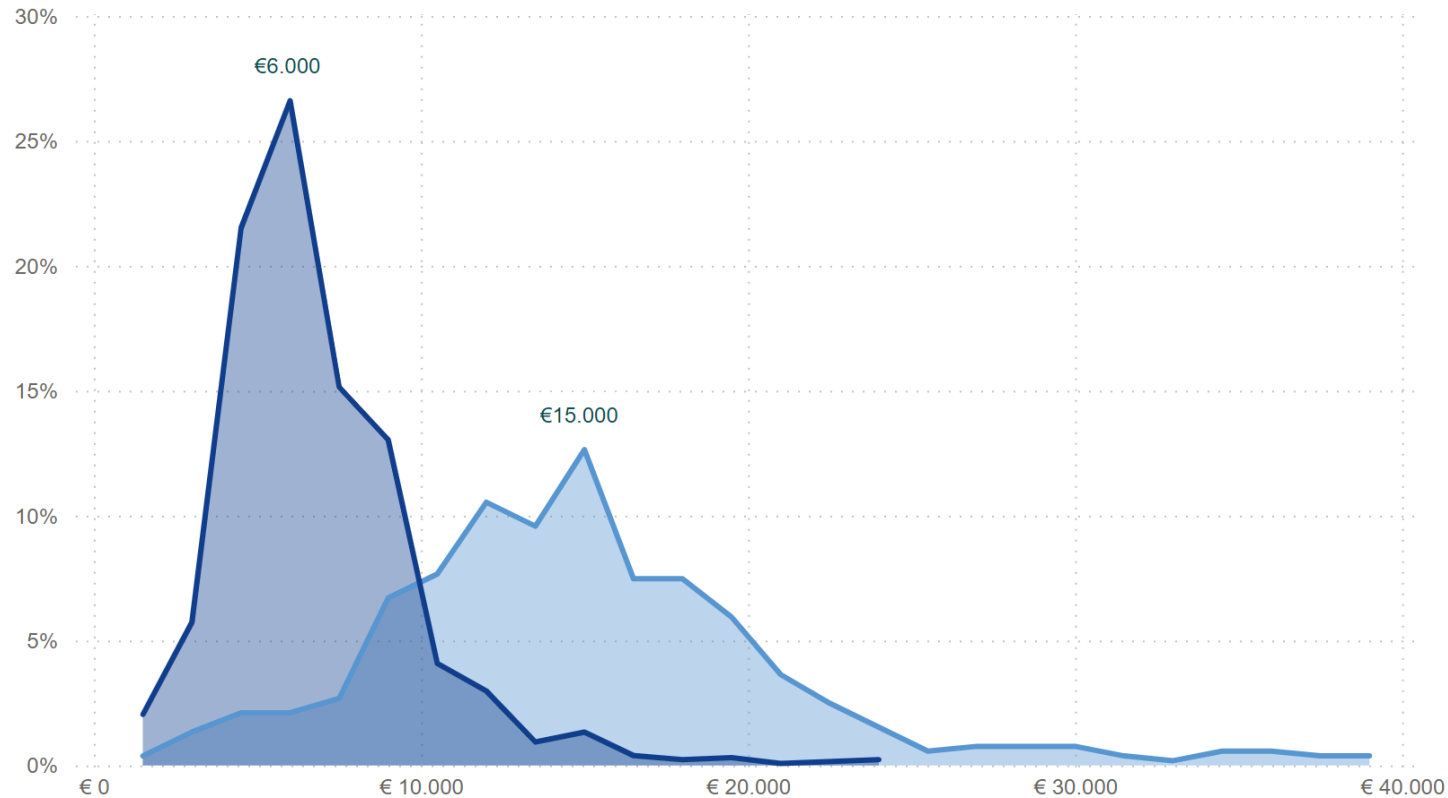
Kosten van de warmtepomp



In de enquête is gevraagd naar de kosten van de warmtepomp, zonder aftrek van ISDE subsidie.

Hoeveel heeft u voor de warmtepompinstallatie betaald, zonder aftrek subsidie?

● Kosten all-electric ● Kosten hybride

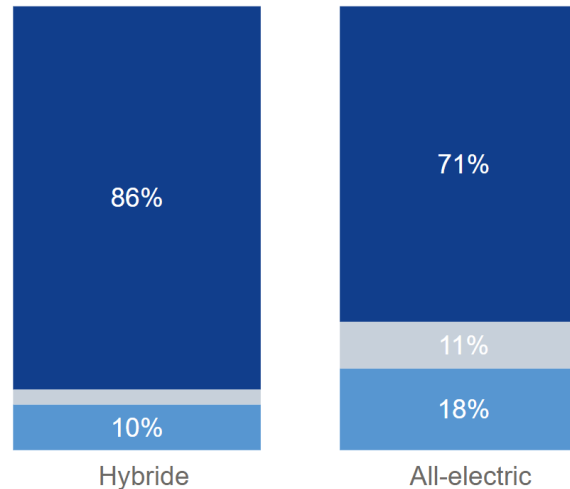


Afsluiten leningen



Bij all-electric warmtepompen wordt door 29% van de respondenten een lening afgesloten, ten opzichte van 14% bij hybride warmtepompen.
Bij all-electrics lijkt dus *twee keer zo vaak extra financiering nodig*.

Heeft u voor de warmtepomp een lening/extra hypotheek afgesloten?



● Ja, voor de volledige investering ● Ja, voor een deel van de investering ● Nee



Installatieproces



Selectie installateur



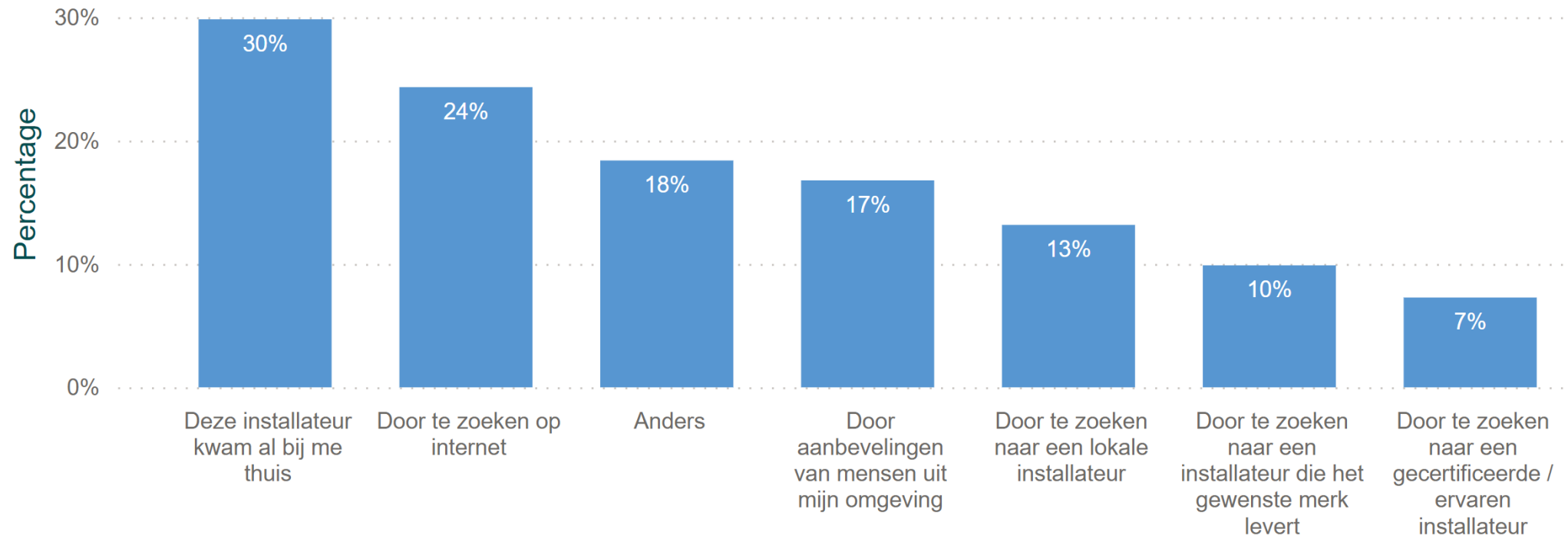
- 30% van de deelnemers heeft bij de selectie van een installateur gekozen voor de vaste installateur.
- Heeft een respondent niet gekozen voor de vaste installateur, dan is de installateur in veel gevallen gevonden via internet (24%).
- Ook is bij de keuze van de installateur gekeken naar de locatie (lokale installateur 13%), het gewenste merk warmtepomp (10%) en certificeringen/ervaring (7%).
- 17% heeft een installateur gekozen op basis van aanbevelingen (17%) van familie, vrienden of kennissen.
- Het kiezen van een installateur was voor de meeste ondervraagden eenvoudig (35%) of zeer eenvoudig (31%). 19% vond het moeilijk of zelfs zeer moeilijk. Indien moeilijk, dan was dat voor 39% omdat installateurs te weinig tijd hadden. Daarnaast was het lastig een vakkundig installateur te vinden (24%). Verder wordt genoemd dat men tegenstrijdig advies kreeg en dat erg hoge prijzen werden gevraagd.

Selectie installateur



Hoe bent u terechtgekomen bij de gekozen installateur?

Meerdere antwoorden mogelijk

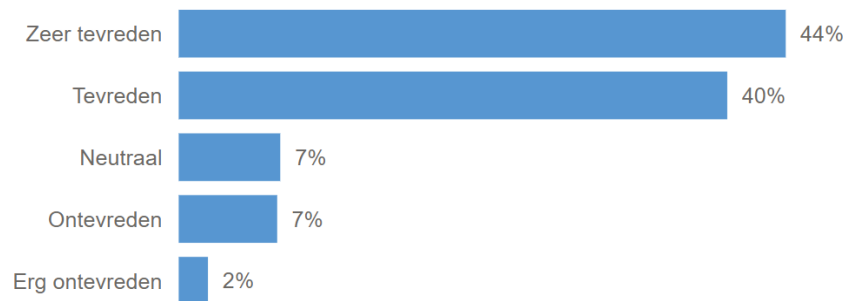


Plannen installatie

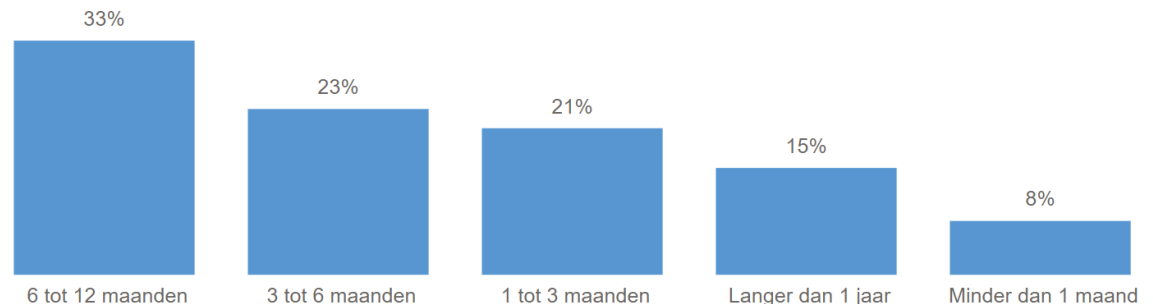


Er is een sterke correlatie tussen tevredenheid en duur van de periode tussen offerte en installatie. Bij minder dan 1 maand is 95% (zeer) tevreden. Bij de (erg) ontevreden groep duurde de periode tussen offerte en installatie voor 81% 6 maanden of langer. 15% van de deelnemers heeft langer dan een jaar op de warmtepomp moeten wachten.

Hoe tevreden bent u over het plannen van de afspraak voor de installatie?



Hoe lang was de periode tussen het ontvangen van de offerte en de installatie van de warmtepomp?

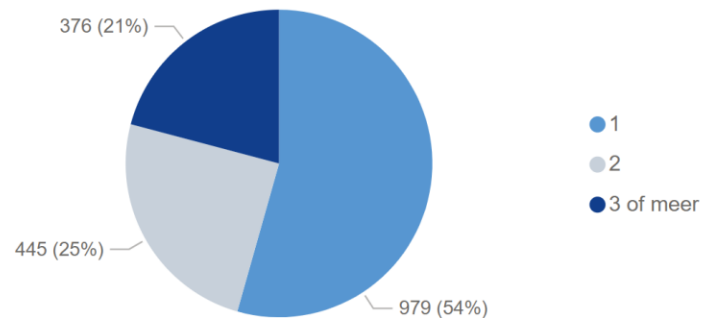


Offertes



Het merendeel van de deelnemers (54%) heeft slechts 1 offerte opgevraagd, een kwart heeft 2 offertes opgevraagd en 21% 3 offertes of meer. 69% van de deelnemers ontving een offerte waarop de kosten van de warmtepomp en de installatie waren uitgesplitst. De overige 31% ontving een niet-gespecificeerde offerte.

Hoeveel offertes heeft u opgevraagd?



ISDE



De meeste installateurs hebben de respondenten attent gemaakt op de ISDE subsidie, 92%. In totaal heeft 59% van de deelnemers de meldcode van de warmtepomp aangeleverd gekregen. Dat maakt de subsidieaanvraag eenvoudiger.

Heeft de installateur u attent gemaakt op de ISDE?	%
Ja, en de meldcode aangeleverd	58,69
Ja	33,69
Nee	7,63

Aanpassingen woning



Een van de vragen in de enquête ging over extra werkzaamheden die nodig waren om de woning geschikt te maken voor een warmtepomp. In het geval van hybride hoefde er in 29% van de gevallen geen aanpassingen te worden gedaan. Bij all-electric is dit beduidend minder: 4%. Ook waren er bij hybride warmtepompen veel minder extra werkzaamheden nodig. Als er wel een extra aanpassing nodig was, was de meest voorkomende het aanleggen van een extra groep in de meterkast (hybride 27%, all-electric 29%). Ook bij hybride wordt het afgiftesysteem in sommige gevallen aangepast.

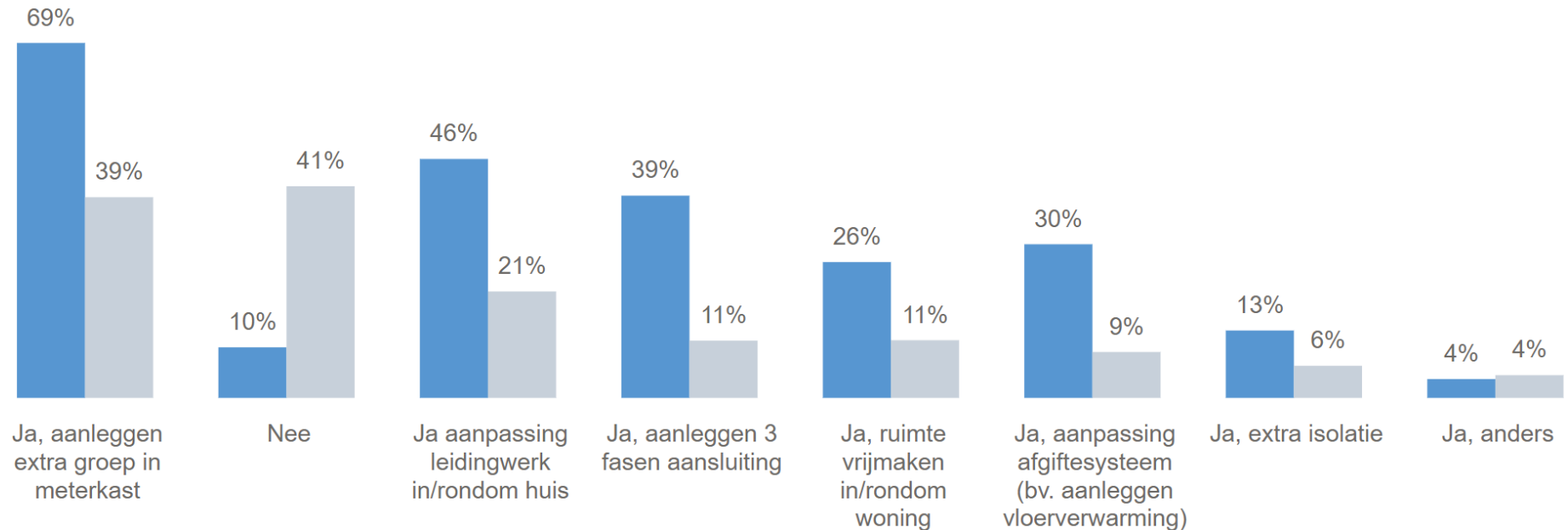
Aanpassingen woning



Waren er voor de installatie van de warmtepomp extra werkzaamheden nodig?

Meerdere antwoorden mogelijk

Warmtepomp categorie ● All-electric ● Hybride

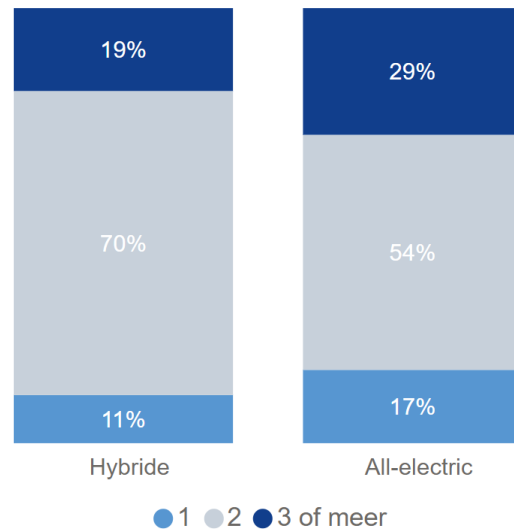


De installatie



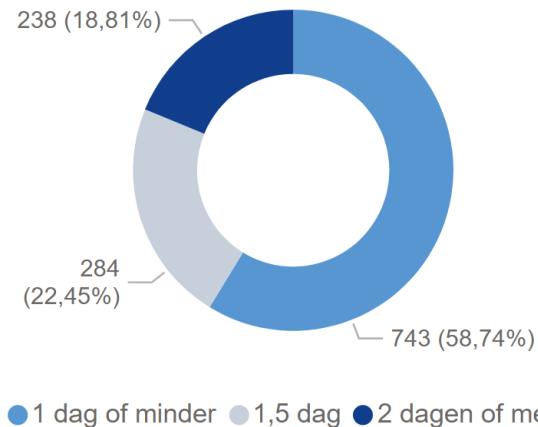
Voor het installeren van zowel hybride als all-electric warmtepompen komen er meestal 2 personen naar een woning. De installatie vergt bij hybride warmtepompen in bijna 60% van de gevallen minder dan een dag tijd. Bij all-electric is dit voor bijna 66% 2 dagen of meer.

Hoeveel personen hebben de installatie uitgevoerd?

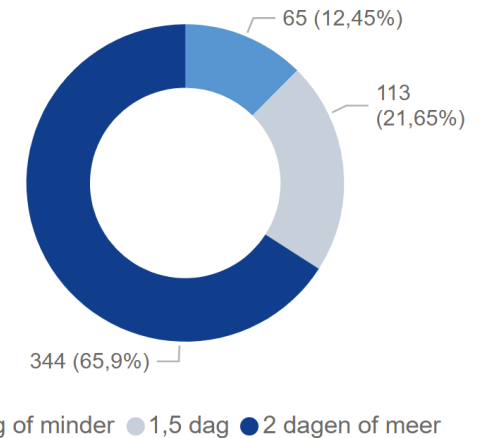


Hoeveel tijd was er nodig voor de installatie?

Hybride



All-electric

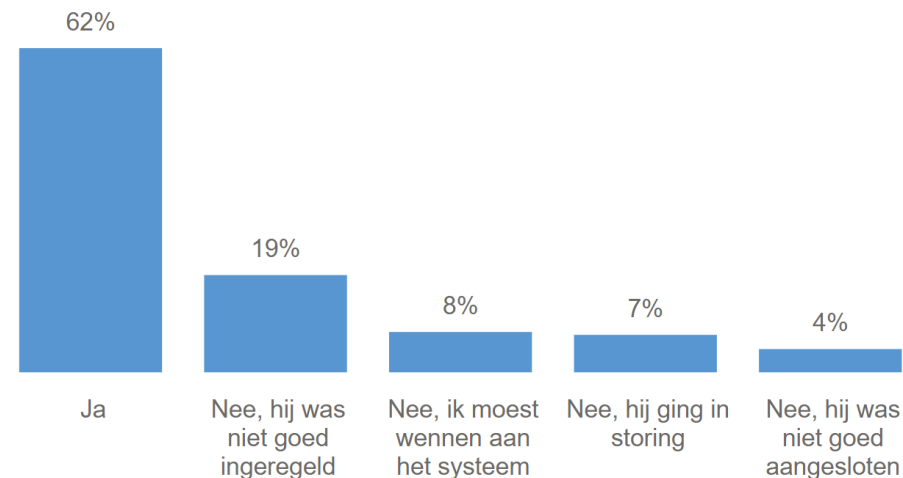


Functioneren warmtepomp



Na de installatie functioneerde de warmtepomp voor 62% van de respondenten meteen naar verwachting. Bij 19% van de respondenten was de warmtepomp niet goed ingeregeld. 8% van de warmtepompbezitters moest wennen aan het nieuwe systeem, bij 7% ging de warmtepomp in storing en bij 4% was deze niet goed aangesloten.

Functioneerde de warmtepomp meteen naar verwachting?

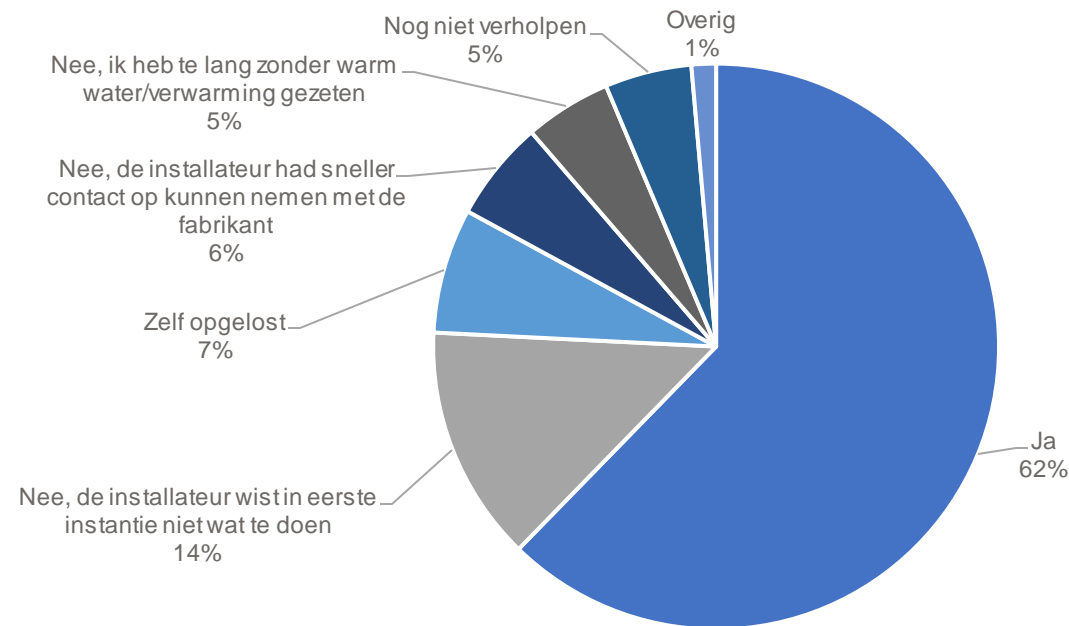


Tevredenheid over oplossen probleem



62% is tevreden over het oplossen van het probleem. In 38% van de gevallen werden de problemen niet naar tevredenheid opgelost. De belangrijkste reden voor de ontevredenheid is dat de installateur in eerste instantie niet wist wat te doen.

Bent u tevreden over hoe het probleem is verholpen?



Nazorg



Hoe is het geregeld met de nazorg? Neemt de installateur na de inbedrijfstelling nog contact op?

- 44% van de respondenten heeft na de installatie nog contact gehad, op initiatief van de installateur. De installateur was benieuwd of de klant tevreden was, of de warmtepomp goed functioneerde en/of wilde instellingen controleren. Voor 611 deelnemers was dit voldoende, deze deelnemers zijn tevreden met de geleverde nazorg.
- 34% heeft geen nazorg gehad, maar had hier ook geen behoefte aan.
- Voor 10% was de geleverde nazorg onvoldoende. 23% had graag nog contact gehad met de installateur.



Contactgegevens

Stationsplein 128
3844 KR Harderwijk

Het Industriegebouw
Goudsesingel 52-214 unit 2.03
3011 KD Rotterdam

info@bdh-advies.nl
0341 - 707 462

bdh-advies.nl