



Verduurzaming woning door doe-het-zelvers

Een rapport van Ipsos I&O in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/061

Datum

Maart 2024

Opdrachtgevers

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Auteurs

Maartje van Will
Muriël Kok

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond & onderzoeksdoelstelling	5
1.2	Onderzoeksopzet	6
2	Context	8
2.1	Achtergrondkenmerken	8
2.2	Motivaties	8
2.3	Type klussers	9
	Belangrijkste take-aways: context	10
3	Traject	12
3.1	Aanleiding	12
3.2	Informereren	12
3.3	Keuze wel of niet doe-het-zelven	15
	Belangrijkste take-aways: traject	16
4	Tools	18
4.1	Bestaande hulpmiddelen	18
4.2	Potentie nieuwe oplossingen	20
	Belangrijkste take-aways: tools	22
5	Conclusies & aanbevelingen	24
5.1	Conclusies	24
5.2	Aanbevelingen	26

1. Inleiding

1 Inleiding

1.1 Achtergrond & onderzoeksdoelstelling

Door goede isolatie van woningen kan veel energie worden bespaard. Daarom is de urgentie om sneller woningen te verduurzamen groter dan ooit. Eind 2022 signaleerde het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) al dat doe-het-zelvers (particulier klussende burgers) een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de gewenste versnelling van het isoleren van eigen koopwoningen.

BZK wil doe-het-zelvers op verschillende manieren van passende ondersteuning voorzien. Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de attitudes, percepties, ervaringen, obstakels en behoeftes van klussende burgers, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen doe-het-zelvers die al verduurzamingsmaatregelen hebben uitgevoerd en zij die het wel hebben overwogen, maar er toch van afzien. De inzichten dienen BZK concrete handvatten te bieden voor het ontwikkelen van beleid, communicatie en nieuwe hulpmiddelen.

1.1.1 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Wat zijn de attitudes, percepties, ervaringen, obstakels en (informatie)behoefte van doe-het-zelvers als het gaat om het zelf voorbereiden en uitvoeren van verduurzamingsmaatregelen thuis?

De voornaamste deelvragen bij deze centrale vraag zijn:

- Hoe ziet het traject / de reis eruit voor doe-het-zelvers die thuis willen verduurzamen van eerste oriëntatie tot en met de daadwerkelijke uitvoering?
- Waar lopen klussers tegenaan als zij thuis aan de slag gaan of overwegen dit te doen?
- Wat is er voor nodig om het doe-het-zelf-traject makkelijker te maken?
- Hoe kunnen klussers die het verduurzamen overwogen maar er toch van afzagen wél de laatste stap zetten?
- In hoeverre zijn de bestaande hulpmiddelen toereikend en wat is de potentie van nieuwe oplossingen?

1.2 Onderzoekopzet

Om bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden spraken we met zestien doe-het-zelvers. Deze gesprekken vonden online plaats en duurden ongeveer een uur. De zestien deelnemers waren als volgt verdeeld over diverse selectiecriteria:

- Acht doe-het-zelvers die thuis in de afgelopen twee jaar zelf verduurzamingsmaatregelen hebben uitgevoerd.
- Acht doe-het-zelvers die in de afgelopen twee jaar maatregelen hebben overwogen, maar er toch van afzagen. (Focus op kopers zonder VVE¹).
- Definitie verduurzamingsmaatregelen: grotere verduurzamingsmaatregelen. Bijvoorbeeld isolatiemaatregelen aan dak, vloer of gevel. Geen kleine verduurzamingsmaatregelen, zoals radiatorfolie, kierdichting of tochtstrippen.
- Voor beide groepen zo veel mogelijk spreiden op regio, stedelijkheid en taalvaardigheid.
- In totaal drie vrouwen, in ieder geval een in elke groep.
- Spreiden op type woning: tussenwoning, hoekwoning, twee onder een kap, vrijstaand. Minstens een van elk type in beide groepen. Appartement niet uitsluiten, maar hoeft niet op gespreid te worden².
- Spreiden op bouwjaar: voor 1945 en tussen 1946 en 1994. Uitsluiten na 1994. Minimaal twee van elk per groep.

De respondenten zijn geworven via het panel van selectiebureau Bureau Fris. De gesprekken vonden plaats in de periode van 5 maart tot en met 12 maart 2024. De gesprekken zijn afgenomen door een moderator van Ipsos I&O aan de hand van een semigestructureerde gespreksleidraad. Getoonde stimuli zijn aangeleverd door BZK.

De bevindingen uit de gesprekken zijn vanuit onze analyse geaggregeerd en geanonimiseerd verwerkt in deze rapportage. Met het totaal van 16 respondenten bieden de inzichten in dit rapport een indicatief beeld van de doelgroep.

¹ Kopers met een VVE zijn vaak gebonden aan de VVE voor het nemen van grotere verduurzamingsmaatregelen in hun woning. Aangezien deze drempel al in beeld is willen we met dit onderzoek andere drempels in kaart brengen, daarom focussen we op kopers zonder VVE.

² Bewoners van appartementen zijn vaak afhankelijk van de bewoners van de andere appartementen in het blok voor het nemen van grotere verduurzamingsmaatregelen.

2. Context

2 Context

Dit hoofdstuk beschrijft de achtergrondkenmerken van de doe-het-zelvers, hun motivaties om zelf verduurzamingsmaatregelen uit te voeren en de rol van de inschatting van hun eigen capaciteit en het type klus.

2.1 Achtergrondkenmerken

In totaal zijn er 16 doe-het-zelvers gesproken voor dit onderzoek. Deze klussers hebben in de afgelopen twee jaar zelf een grote isolatiemaatregel in huis uitgevoerd of hebben dit overwogen, maar zagen er toch vanaf om het zelf te doen. Hierbij is rekening gehouden met een aantal achtergrondkenmerken waarin spreiding wenselijk is, om een goede afspiegeling te krijgen van de doelgroep. Tabel 2.1 toont de verdeling van de achtergrondkenmerken onder de 16 klussers die we hebben gesproken.

Tabel 2.1 Achtergrondkenmerken deelnemers

Kenmerk	Aantal deelnemers
30-39 jaar	5
40-49 jaar	6
50-57 jaar	5
Man	13
Vrouw	3
MBO-opleiding	5
HBO-opleiding	8
WO-opleiding	3
Hoekwoning	2
Tussenwoning	6
Vrijstaand	2
Appartement	2
Twee onder een kap	4
Bouwjaar voor 1945	4
Bouwjaar 1945-1994	12

2.2 Motivaties

De belangrijkste motivatie voor doe-het-zelvers om isolatiemaatregelen te treffen in de eigen woning is de kosten die ze hiermee op de lange termijn besparen op de energierekening. Ook zorgen de isolatiemaatregelen voor meer comfort in huis, omdat het huis warmer is en het minder tocht. Daarnaast zijn er een aantal klussers die aangeven te willen verduurzamen vanwege zorgen om het klimaat.

De belangrijkste motivatie om zelf de maatregel uit te voeren in plaats van het werk uit te besteden, is het besparen van kosten voor het inhuren van een bedrijf. Daarnaast ervaart een deel van de klusser een gevoel van trots bij het zelf uitvoeren van de klus.

"Relatief simpele maatregel die veel bespaart Zeker 30 procent op de gasrekening."

"Het belangrijkste is het comfort. Het was echt een koud huis. Zodra de ondervloer was geïsoleerd was het twee graden warmer in de woonkamer."

"De wereld is ook voor de generatie na ons. Hoe laten we de wereld goed achter en gaan we goed om met de wereld?"

"Het scheelt geld. En als je het kunt doen, waarom zou je het door een ander laten doen?"

2.3 Type klussers

Op basis van ervaring en sociaal netwerk onderscheiden we drie groepen klussers. Deze groepen gaan elk net anders om met de verschillende stappen in het traject richting de beslissing om wel of niet zelf een verduurzamingsmaatregel uit te voeren.



De eerste groep zijn de ervaren klussers. Deze groep heeft het meeste vertrouwen in de eigen capaciteit als het gaat om doe-het-zelven. Deze groep overweegt daardoor makkelijker om de wat grotere klussen zelf op te pakken.

"Het ging wel soepel. Het is ook niet zo moeilijk. Ik ben er handig in. De meeste kennis had ik in huis of kon ik makkelijk opzoeken" – ervaren klusser

De tweede groep heeft zelf minder ervaring met doe-het-zelven, maar heeft vertrouwen in de kennis en kunde van het sociale netwerk.

"Ik word er onzeker van. Iemand moet gewoon de doorslag geven. Ik volg graag het advies van iemand met ervaring zoals mijn vader." – minder ervaren klusser met een ervaren klusser in het sociale netwerk

De derde groep heeft geen of weinig vertrouwen in de eigen kennis en kunde en kan hiervoor ook niet op het eigen sociale netwerk leunen. Daardoor maakt deze groep meer gebruik van de kennis van derden en experts.

"Ik denk wel dat mensen in mijn omgeving zouden weten hoe dat moet. Maar je wilt ze ook niet steeds van alles vragen. Een bedrijf is dan weer net wat handiger" – minder ervaren klusser zonder ervaren klusser in het netwerk

Naast een afweging over de eigen capaciteit of die van het sociale netwerk, maken klussers ook een inschatting van de overlast aan hun sociale omgeving. Een huishouden kan bijvoorbeeld makkelijk het dagelijks leven voortzetten als de zolder wordt geïsoleerd, terwijl bij muurisolatie de ruimte (gedeeltelijk) leeg moet worden gehaald.

Daarnaast maken klussers een inschatting van de tijd die het hen kost en hoeveel hun eigen tijd hen waard is. Een ervaren klusser doet minder lang over een klus en vindt deze waarschijnlijk minder vervelend om uit te moeten voeren dan een minder ervaren klusser. Als gevolg hiervan zal een ervaren klusser een kleinere kostenbesparing door doe-het-zelven waarschijnlijk eerder de moeite waard vinden, bij een minder ervaren klusser zal de kostenbesparing waarschijnlijk groter moeten zijn. Het inkomen van de klusser speelt in deze mentale berekening natuurlijk ook een rol.

Hiermee komt elke klusser dus tot een soort mentale formule die naar eigen inschatting wordt ingevuld, hierdoor is de afweging voor elke klusser net weer wat anders.

"Dat blijft een kosten- en tijd beoordeling. [...] Die bedragen zijn zo hoog dat ik het zelf wel doe. Ik wil best geld uitgeven om tijd te besparen, maar het moet realistisch zijn."

Belangrijkste take-aways: context

- Belangrijkste motivaties voor klussers om isolatiemaatregelen uit te voeren, zijn kosten besparen op de energierekening, comfort en klimaatzorgen.
- Belangrijkste motivaties om isolatiemaatregelen zelf uit te voeren, zijn kosten besparen op de inhuur van een bedrijf en een gevoel van trots dat komt kijken bij doe-het-zelven.
- Of een klusser een type klus aan kan en durft, hangt af van de capaciteit van de klusser zelf en/of de capaciteit van de sociale omgeving en het vertrouwen in de capaciteit om de klus zelf uit te voeren.
- Klussers maken in hun afweging om een klus wel of niet zelf uit te voeren een afweging tussen kosten en tijd. De waarden die een klusser hangt aan de kosten en de tijd die in een isolatiemaatregel gaan zitten, zijn persoonsafhankelijk.
- Factoren die invloed hebben op deze afweging zijn de perceptie van het eigen vermogen en/of het vermogen van het sociale netwerk en het inkomen van de klusser.



3. Traject

3 Traject

Dit hoofdstuk beschrijft het traject van de doe-het-zelver richting de beslissing om een verduurzamingsmaatregel wel of niet zelf uit te voeren. Dit traject verloopt van aanleiding naar oriënteren en informeren tot de beslissing om het wel of niet zelf uit te voeren.



3.1 Aanleiding

De directe aanleiding voor het starten van de oriëntatie op verduurzamingsmaatregelen is vaak een grote gebeurtenis. Dit kunnen grote gebeurtenissen in het eigen leven zijn, zoals een verhuizing. Maar, dit kunnen ook gebeurtenissen zijn in de maatschappij, zoals de energiecrisis. Door de sterk stijgende energieprijzen vanaf 2021 zijn veel klussers gaan nadenken over wat ze zelf zouden kunnen doen om hun verbruik te verminderen. Een veel genoemde uitkomst hiervan zijn isolatiemaatregelen. De behoefte om te verduurzamen vanwege het klimaat speelt bij een groot deel van de klussers al langere tijd op de achtergrond, maar uiteindelijk geeft in de meeste gevallen een grote gebeurtenis het laatste zetje.

“Ik ga over twee weken verhuizen naar een koopwoning waarvoor ik bezig ben. [met de oriëntatie op verduurzamingsmaatregelen]”

“Op een bepaald moment gingen de energieprijzen stijgen. Dat was wel een trigger.”

3.2 Informeren

Nadat de klussers zijn aangezet om na te denken over verduurzamingsmaatregelen, informeren ze zich over de mogelijkheden. Hierbij lopen de zoektochten naar informatie over de klus en informatie over de bijbehorende financiering parallel aan elkaar.

3.2.1 Online informatiebronnen

Vrijwel alle klussers starten hun zoektocht naar informatie over de klus op Google. Klussers gebruiken hiervoor zoektermen op klusniveau, zoals ‘vloerisolatie’ of ‘dakisolatie’. Vanuit Google komen de klussers terecht op een waaiër aan websites. De eerste websites die op Google naar voren komen, worden door veel klussers over geslagen, omdat deze gesponsord zijn. De klussers bezoeken een groot aantal van de websites die via Google naar voren komen. Aangekomen op een website, klikken klussers vaak ook door naar andere websites waarnaar de website verwijst. Met name video’s, onder andere via YouTube, worden veel gebruikt.

“Je zoekt niet specifiek en komt vanzelf dingen tegen. Google invalshoek is wat breder. Dat is juist leuk.”

“Ja, ik kijk nog filmpjes dan om te zien hoe ze dingen deden. Dat soort praktische dingen leer je door ze te zien.”

Ervaren klussers weten zich makkelijk te oriënteren. Zij kunnen informatie gemakkelijk op waarde schatten en beschikken daarnaast al over veel kennis. Ervaren klussers laten zich niet leiden door één persoon of website, maar raadplegen en vergelijken verschillende bronnen. In het geval dat er één website zou bestaan met alle informatie zouden ze zich alsnog breder oriënteren. Voor deze groep klussers is deze fase van informatie inwinnen een leuk onderdeel van het traject.

Minder ervaren klussers zien al snel door de bomen het bos niet meer als het gaat om alle verschillende informatiebronnen. Verschillende bronnen spreken elkaar soms tegen, wat het proces voor deze groep moeizaam en verwarrend maakt. Deze groep klussers spreekt vaak de voorkeur uit voor één centrale plek met alle nodige informatie voor het verduurzamen van je huis. Ondanks dat het proces soms moeizaam verloopt, zijn ook deze klussers in staat de benodigde informatie uiteindelijk te vinden, mede dankzij hulp uit hun sociale netwerk.

“Je moet natuurlijk niet naar één website kijken bijvoorbeeld, maar een paar vergelijken. Wat zegt de één, wat zegt de ander. Wat dat betreft is het internet gewoon heel makkelijk, want je haalt er gewoon alle info.”

Wens van klusser met minder ervaring: “Een website waarop alles wordt voorgekauwd. [...] Als je dit wilt doen, dan heb je deze opties en mogelijkheden.”

3.2.2 Sociale omgeving als informatiebron

De sociale omgeving is erg belangrijk voor klussers als het gaat om de informatievoorziening en hulp bij het klussen. Deze hulp kan komen van familieleden of vrienden, maar ook collega's of burens. Minder ervaren klussers die hulp krijgen uit hun sociale omgeving leunen hier zwaar op. In veel gevallen laten ze het grootste deel van de beslissingen omtrent de verduurzamingsmaatregelen nemen door deze helpende hand. Deze klussers hechten meer waarde aan advies uit de sociale omgeving dan aan andere informatiebronnen.

Sommige klussers met minder ervaring missen hulp uit hun sociale netwerk. Ze kennen niemand die handig genoeg is of voelen zich bezwaard om hulp te vragen. Voor deze groep is het proces van informeren moeizaam. Deze klussers missen de bevestiging dat hun aanpak de juiste is.

Ook meer ervaren klussers stappen naar hun sociale omgeving voor advies en bevestiging. Bij deze groep is de sociale omgeving één van de informatiebronnen die ze gebruiken om een weloverwogen plan te maken.

“Mijn vader is heel handig en had wel een idee hoe we het konden aanpakken.” – minder ervaren klusser

“Een vriend van mij is timmerman. Soms dan vraag ik het aan hem. Hij vraagt ook weleens iets aan mij. Zo help je elkaar.” – ervaren klusser

3.2.3 Informatiebehoeftes

De meeste klussers starten hun zoektocht breed, maar hebben uiteindelijk behoefte aan informatie die zo specifiek mogelijk op hun situatie van toepassing is. Deze situatie moet zo goed mogelijk aansluiten bij hun specifieke woning, het type klus en hun niveau als klusser.

Klussers vinden het vooral belangrijk dat informatie over producten onafhankelijk en niet commercieel is. Bij informatie over producten van een commerciële partij wordt getwijfeld aan de betrouwbaarheid. Meerdere klussers geven aan behoefte te hebben aan een keurmerk, of andere vorm van aanbevelingen vanuit de overheid, voor producten en leveranciers. Deze aanbevelingen zouden volgens de klussers moeten kijken naar de prijs-kwaliteit verhouding van het product. Voor informatie over de uitvoer is onafhankelijke informatie minder belangrijk. Meerdere klussers vertellen dat ze klusvideo's kijken van commerciële partijen.

“Op de site van een bedrijf krijg je toch geen onafhankelijk advies. Dit [verbeterjehuis.nl] was neutraler en niet gesponsord.”

“Via de website van [merk] zijn er leuke filmpjes waarin het duidelijk werd uitgelegd.”

3.2.4 Kosten vergelijken

Terwijl de klussers zich informeren over de uitvoer van de klus, informeren ze zich tegelijkertijd ook over de kosten en financiering. Klussers stellen de kosten voor het zelf uitvoeren van de klus op door bouwmarktprijzen te vergelijken. Ook vragen klussers offertes aan bij bedrijven om de kosten van doe-het-zelven te vergelijken met het uitbesteden van de klus.

“Ik heb uitgezocht wat ik zelf kon doen en wat haalbaar was. Hoeveel moet je investeren of is het beter om het door iemand te laten doen.”

“Maak een lijst met wat ik nodig heb. Soms komt er dan een mooie aanbieding voorbij van de bouwmarkt. Voor de zolder hebben we de middelen in delen gekocht. Steeds gewacht op aanbiedingen. Toen we alles bij elkaar hadden, zijn we begonnen.”

“Ook heb ik offertes bij bouwbedrijven aangevraagd om te kunnen vergelijken. Maar dat zou veel duurder zijn geweest.”

3.2.5 Subsidies

De meeste klussers zoeken de subsidiemogelijkheden³ op, maar het gebruik hiervan lijkt beperkt. Sommigen veronderstellen dat er vooral subsidies zijn op het moment dat je een klus uitbesteed, wanneer ze ervoor kiezen de klus zelf uit te voeren is een subsidie voor hen dus niet van toepassing. Om gebruik te maken van een subsidie bij het uitbesteden, moesten er in het verleden twee projecten tegelijk worden aangepakt (inmiddels is dit aangepast, nu krijg je al bij 1 maatregel subsidie). Meerdere klussers geven aan dat ze hier, ondanks de subsidie, geen budget voor te hadden. In sommige gevallen kiezen klussers er daardoor voor om de maatregel zelf uit te voeren of om de maatregel helemaal niet uit te voeren.

“Ik weet dat je aanspraak kunt maken op subsidie van de overheid, maar dat geldt alleen als je het ook laat doen. Ik heb dat bekeken, maar dat weegt nog steeds niet op tegen het zelf doen.”

³ Subsidies voor isolatiemaatregelen voor doe-het-zelvers zijn op gemeentelijk niveau geregeld. Met de ISDE-subsidie van de Rijksoverheid krijgt men een hogere subsidie wanneer je twee of meer maatregelen tegelijk laat uitvoeren.

Klussers zijn met name bekend met de mogelijkheid voor subsidie bij het uitbesteden van de klus. Hierdoor wordt het uitbesteden van de klus in sommige gevallen gezien als een ‘voordelige’ keuze, gezien de tijd die je zelf moet stoppen in het zelf uitvoeren van de klus bij de keuze voor doe-het-zelven.

“Het isoleren van het dak en de ondervloer kostte mij 600 euro meer dan wanneer ik het zelf zou doen. Dat was voor mij verwaarloosbaar. Daarom hebben we het laten doen. Ook omdat het mij dan geen tijd kost.”

Een aantal klussers die al zelf verduurzamingsmaatregelen hebben uitgevoerd, spreken uit zichzelf de wens voor een subsidie voor doe-het-zelvers uit. Wanneer de moderator aan de klussers voorlegt of een extra financiële impuls de klusser over de streep zou trekken om zelf isolatiemaatregelen uit te voeren, reageren de meeste klussers hier positief op. Dit geldt zowel voor klussers die al zelf isolatiemaatregelen hebben uitgevoerd als voor klussers die hier vanaf hebben gezien. Eén van de klussers die heeft afgezien van het zelf uitvoeren, geeft aan dat dit het verschil zou kunnen maken tussen het wel of niet zelf uitvoeren. Een enkeling twijfelt of het per se nodig is als extra zetje, maar zou het alsnog waarderen.

“Ik vind het vreemd dat je alleen subsidie kunt krijgen als je het laat doen door een bedrijf en niet als je het zelf doet. Dat zou je moeten kunnen aanvragen.”

Als antwoord op de vraag of in de toekomst een extra financiële impuls zou motiveren om zelf een isolatiemaatregel uit te voeren: “Ja, maar het hangt ervan af hoe groot die impuls is. Vanaf 30 procent is het interessant.”

Meerdere klussers geven aan behoefte te hebben aan meer overzicht en makkelijker taalgebruik als het gaat om subsidiemogelijkheden. Ook zijn er klussers die aangeven van het kastje naar de muur te worden gestuurd als het gaat om subsidiemogelijkheden.

“Ik wilde voor de vloer wel geld aanvragen, maar het ging om een klein bedrag en het aanvragen was lastig. Daarom heb ik het niet gedaan.”

“De weg naar subsidies vergemakkelijken. Er gaan veel vaktermen mee gepaard. Dat is voor mij niet makkelijk.”

3.3 Keuze wel of niet doe-het-zelven

Het inwinnen van informatie resulteert in een beslissing door de klussers over de uitvoer van de isolatiemaatregel. Dit kan resulteren in het zelf uitvoeren van de maatregel, het laten uitbesteden van de maatregel, maar ook uit- of afstel van de maatregel.

Gebrek aan informatie wordt door geen van de klussers genoemd als reden om af te zien van het zelf verduurzamen van de woning. Voor minder ervaren klussers is, wanneer ze geen hulp krijgen uit hun omgeving, de zoektocht naar de juiste informatie soms wel een hele kluit. Maar, uiteindelijk komen ze hier wel uit door het grote aanbod aan online informatie en hulp uit het sociale netwerk.

Gebrek aan tijd, de kosten in vergelijking met de kosten voor uitbesteden en de verwachte complexiteit van de maatregel (bijvoorbeeld door de noodzaak voor professioneel gereedschap) zijn wel redenen om hiervan af te zien. Zoals toegelicht onder '2.3 Type klussers', hangt de inschatting van deze componenten af van de ervaring van de klusser en het vertrouwen van de klusser in de eigen capaciteit (of van diegenen in hun sociale netwerk).

Het moeten sparen voor een isolatiemaatregel of het wachten op aanbiedingen van gereedschap en/of materialen kunnen zorgen voor vertraging en uitstel van de uitvoer van de maatregel.

“Nu alleen nog de tijd vinden om eraan toe te komen.”

“Het gaat al snel om hele grote bedragen. Het is echt een barrière. Geef je veel geld uit of laat je het zo? Of ga je voor een lening? Dat wil ik ook niet want je wilt geen schulden.”

“Ja ik heb overwogen om spouwmuurisolatie te nemen. Maar dat is wel iets wat je niet zelf kunt doen, dus dat zou ik uitbesteden.”

Belangrijkste take-aways: traject

- De directe aanleiding voor het starten van de oriëntatie op verduurzamingsmaatregelen is vaak een grote gebeurtenis, zoals een verhuizing of de energiecrisis.
- Klussers starten hun zoektocht op Google, via daar bezoeken ze een groot aantal websites.
- Uiteindelijk zijn klussers op zoek naar zo specifiek mogelijke informatie.
- Ervaren klussers vinden informatie zoeken gemakkelijk en plezierig, minder ervaren klussers ervaren dit proces als moeizaam.
- Minder ervaren klussers met een handige klusser in de sociale omgeving leunen vrijwel geheel op hun hulp en advies en vinden dit de meest waardevolle informatievorm. Maar, ook voor ervaren klussers is advies uit het sociale netwerk een prettige bevestiging.
- Klussers vinden het vooral belangrijk dat informatie over producten onafhankelijk en niet commercieel is.
- Klussers vergelijken prijzen van verschillende bouwmarkten en leggen dit naast offertes van bedrijven om kosten te vergelijken.
- De meeste klussers zoeken subsidiemogelijkheden op. Wel vinden klussers dit vaak onoverzichtelijk en het taalgebruik lastig.
- Het gebruik van subsidies onder de gesproken klussers is beperkt.
- Sommige klussers hebben het budget niet om twee klussen tegelijk uit te voeren (een verouderde voorwaarde voor het ontvangen van subsidie).
- Er zijn klussers die uitbesteden met behulp van een subsidie juist zien als 'voordelige' optie, omdat ze voor het zelf uitvoeren geen subsidie menen te krijgen.
- Meerdere klussers spreken de wens uit voor een subsidie voor doe-het-zelvers.
- Gebrek aan informatie wordt door geen van de klussers genoemd als reden om af te zien van het zelf verduurzamen van de woning.
- Ondanks het moeizame proces van het inwinnen van informatie, komen de minder ervaren klussers er door de het enorme aanbod aan online informatie en hulp uit hun sociale netwerk uiteindelijk wel uit.
- Gebrek aan tijd, de kosten in vergelijking met de kosten voor uitbesteden en de verwachte complexiteit van de maatregelen zijn wel redenen om de klus uit te besteden, uit te stellen of er in zijn totaliteit vanaf te zien.



4. Tools

4 Tools

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Milieu Centraal hebben samen de website verbeterjehuis.nl ontwikkeld. Op deze website kunnen klussers terecht voor kluswijzers, stappenplannen en klusvideo's. Het energieloket is ook een bestaand hulpmiddel voor doe-het-zelvers. Daarnaast wil het ministerie inzicht in een aantal mogelijke nieuwe oplossingen. In dit hoofdstuk brengen we in kaart in hoeverre de bestaande hulpmiddelen toereikend zijn en wat de potentie is van nieuwe oplossingen.

4.1 Bestaande hulpmiddelen

4.1.1 Verbeterjehuis.nl

Een website met kluswijzers, stappenplannen en klusvideo's, zoals verbeterjehuis.nl, is een hygiënefactor voor doe-het-zelvers. Het is de basis waar ervaren klussers mogelijk al genoeg aan hebben. Zij verwachten dit als waardevolle aanvulling op hun informatiebronnen te gaan gebruiken.

Voor minder ervaren klussers sluit de website zeer goed aan op hun wensen. Zij hebben behoefte aan een overzichtelijke website met alle informatie op één plek en noemen deze behoefte vaak spontaan, nog voor de moderator de website aan hen voorlegt. Maar, momenteel gaat de website verbeterjehuis.nl nog 'verloren' in het grote aanbod. Een groot deel van de klussers kent de website niet of heeft de website mogelijk wel gezien tijdens de oriëntatie, maar niet onthouden. Verbeterpunten liggen vooral op het gebied van de vindbaarheid. Klussers zoeken op klus, de vindbaarheid kan daarom het beste worden ingezet op klusniveau.


Als verdere verbeterpunten noemen klussers dat ze graag aanbevelingen (door de overheid) van producten en leveranciers terug willen zien op de website. Ook informatie over de financiering, die gekoppeld is aan de specifieke klussen en doe-het-zelven, is iets wat de klussers willen kunnen vinden op de website. Verder vinden sommige klussers het lastig om hun eigen capaciteit in te schatten, zij geven aan dat wanneer de website de moeilijkheidsgraad van klussen aan zou geven dit voor hen een deel van de onzekerheid weg zou nemen.

“Een vast punt van de overheid zou mooi zijn. Als je daar bijvoorbeeld voorbeeldvideo's krijgt. Gestructureerd zoekbaar op bepaalde onderwerpen.”

Als antwoord op de vraag of de klusser nog tips heeft voor de website: “Ja, vertrouwde leveranciers aanmerken. Met een keurmerk bijvoorbeeld.”

Figuur 4.1 Getoonde printscreens verbeterjehuis.nl


Beter isoleren – waar begin je?



Direct naar


- ↓ Beter isoleren – waar begin je?
- ↓ Zelf je dak isoleren
- ↓ Zelf je vloer isoleren
- ↓ Zelf je buitenmuur isoleren
- ↓ Naden en kieren dichtmaken
- ↓ Hier verliest jouw huis warmte

Beter isoleren – waar begin je?



Doe de isolatie-zelfscan


Benieuwd welk deel van je huis als eerste isolatie nodig heeft? Ontdek het met [deze scan](#).



Isolatiemateriaal kiezen


Van glaswol tot piepschuim: hoe kies je **het beste materiaal** voor jouw isolatieklus?

Zelf je dak isoleren



Check je dak


Ontdek wat voor soort **dakisolatie** er op zit en hoe het eruit ziet.



Stappenplan dak isoleren

Je kunt vaak heel goed **zelf je dak** isoleren. Maak hier een plan van.

3. Breng de dampremmende folie aan



Direct naar

- ↓ Is mijn dak geschikt?
- ↓ Voor je begint: check je dak
- ↓ Kies je isolatiemateriaal
- ↓ Stappenplan dak isoleren
- ↓ Aan de slag met dakisolatie
- ↓ Klusvideo's dak isoleren
- ↓ Bestaande dakisolatie verbeteren
- ↓ Bedrijf inschakelen

Harde kunststofschuim isolatieplaten zijn voldoende dampremmend. Je hebt hierdoor meestal geen folie nodig. Boven een badkamer is aanbrengen van een dampremmende folie wel alsnog aan te bevelen, omdat het daar vochtig is.

Bij isolatie met glas- of steenwol breng je vervolgens aan de binnenzijde een folie over het isolatiemateriaal aan. Bij een damp-open dak gebruik je hiervoor dampremmende folie of spijkerfenskiens met aluminiumlaminaat. In alle andere gevallen een vochtregulerende folie (silmattfolie).

4.1.2 Informatie in een bouwmarkt

Informatie in een bouwmarkt: *Bij het kopen van isolatiemateriaal kan een werknemer klussers meer vertellen over technische aspecten van het materiaal (hoe toe te passen, RD waarde, aandachtspunten).*

Voor informatie in een bouwmarkt geldt dat de relevantie ervan voor klussers sterk afhangt van de expertise van het personeel. Meer ervaren klussers zien vaker problemen met de expertise van het personeel dan minder ervaren klussers. Dit beeld baseren ze op hun eerdere ervaringen in bouwmarkten met personeel. Klussers die hier in het verleden goede ervaringen mee hebben gehad, vaak minder ervaren klussers, staan positiever tegenover dit idee.

“Nu lopen er [in de bouwmarkt] wat jonge jongens. Ze hebben er geen verstand van. Je moet het zelf doen en uitzoeken.”

“Dat is wel goed. Die mensen hebben er vaak wel ervaring mee. En kunnen goed vertellen over materialen of gereedschappen.”

4.1.3 Energieloket

Een energieloket is een gemeentelijke informatie- en adviesloket over energiebesparing en verduurzaming van woningen. Het energieloket helpt inwoners bij hun vragen, digitaal, telefonisch of persoonlijk.

De meeste klussers geven aan bekend te zijn met het energieloket, een deel hiervan heeft er ook daadwerkelijk ervaring mee. De meeste klussers denken dat het energieloket helpt bij simpele kleine verduurzamingsmaatregelen. Soms is dit beeld gebaseerd op eigen ervaringen met het energieloket. Sommige klussers geven aan pakketten te hebben ontvangen van het energieloket met kleine maatregelen, zoals radiatorfolie. Omdat de klussers uit dit onderzoek geïnteresseerd waren in grotere verduurzamingsmaatregelen sloot dit niet aan bij hun behoefte. Een groot deel heeft daardoor het beeld dat het energieloket niet relevant is voor hen. Een enkeling heeft een positieve ervaring met een thuisbezoek van een energieadviseur van het energieloket.

“Daar heb ik nooit hoge verwachtingen van. Heb het idee dat het daarbij om simpele kleine dingen gaat, maar niet het grotere werk.”

“Het helpt dat ze je voorzien van informatie, maar het is wel heel erg basis.”

“Die krijgen van mij een NUL en daar ga ik ook niet meer naartoe. Trek de subsidie maar in. De maatregelen die ze adviseren zijn overpriced. Er is vast iemand die er erg rijk van wordt, maar het haalt niks uit.”

“Ik geloof dat we daar een energieadviseur van over de vloer hebben gehad. [...] Prettig, laagdrempelig. Hij wist veel en ging weer met frisse blik door het huis.”

4.2 Potentie nieuwe oplossingen

4.2.1 Klusbezoek

Fysiek bezoek van een fixer of specialist voor persoonlijk advies: *specifieke situaties kunnen op deze manier geadresseerd worden. Dit kan gaan over de uitvoerende en de planning fase. Deze persoon zal niet verder meehelpen met de klus.*

Het klusbezoek is voor de klussers de meest relevante tool. Het sociale netwerk is een krachtig middel en het klusbezoek weet hierbij het meest in de buurt te komen. Een klusbezoek van een specialist of fixer kan zorgen voor de bevestiging waar klussers naar op zoek zijn. Klussers vinden het daarom ook belangrijk dat de adviseur voldoende expertise heeft. Klussers staan heel positief tegenover het idee van een klusbezoek, maar vragen zich af of het te mooi is om waar te zijn. Ze zijn sceptisch ten opzichte van de kosten en praktische haalbaarheid in het geval dat dit gratis wordt aangeboden.

“Als het gratis is, mag die altijd eens komen. Twee mensen weten meer dan één persoon. Al vraag ik me af of het gratis is. Dan zou het interessant zijn.”

“Zou fijn zijn. Dan krijg je iemand over die vloer die ervaring heeft en weet hoe het gaat. Als hobbyist ben je er niet 40 uur in de week mee bezig. Ze hebben praktische tips zoals de meest gemaakte fouten.”

4.2.2 Lokale workshop

De volgende omschrijving van een lokale workshop werd aan de klussers voorgelegd: *een lokale workshop waarin informatie wordt verstrekt over hoe een klus aan te pakken. Persoonlijke vragen kunnen hier gesteld worden.*

Minder ervaren klussers geven in sterkere mate de voorkeur aan een lokale workshop dan meer ervaren klussers. Klussers met veel ervaring twijfelen of het niveau van de workshop hoog genoeg voor hen is. Het is daarom belangrijk om het niveau op voorhand duidelijk te maken. Ook hangt de relevantie van de lokale workshop af per persoon van de voorkeur voor samenwerken of alleen aan de slag gaan.

“Als je het voor mij doet, moet je laagdrempelig beginnen. Maar mijn man heeft al veel kennis, dan moet het weer van een hoger niveau zijn. Dus voorlichting op verschillende niveaus.”

“Zou ik interessant vinden. Mits het een klus betreft waar ik ook mee bezig ben. Je kunt dan met elkaar ervaringen uitwisselen.”

4.2.3 Klushulplijn

Klushulplijn: *Naar deze lijn zou gebeld kunnen worden om eventuele vragen (aan een menselijke operator) te stellen, eventueel door middel van een terugbelafspraak. Complexe vragen zouden wat moeilijker beantwoord kunnen worden aan de telefoon.*

De relevantie van de klushulplijn hangt voor de klussers af van de ervaring en deskundigheid van de adviseur die ze te spreken zouden krijgen. Over deze ervaring en deskundigheid zijn klussers sceptisch. Ze geven aan de klushulplijn te willen bellen voor specifieke vragen waarop ze het antwoord online niet zouden kunnen vinden. Vervolgens vragen ze zich af of dit soort vragen via de telefoon goed te beantwoorden zijn omdat de specifieke situatie waarover de vraag gaat niet kan worden bekeken.

“Dan vraag ik mij af of het een professional is of iemand die een snelcursus heeft gedaan. In het eerste geval zou het interessant zijn.”

“Ik bel graag mensen. Dus ik zal de telefoon wel pakken om vragen te stellen. Echter, de wat makkelijkere vragen zou ik zelf al kunnen beantwoorden na wat zoeken en de meer complexe vragen kunnen zij misschien ook niet beantwoorden.”

4.2.4 Chatbot

Chatbot: *Aan de chatbot kun je vragen waar je bepaalde info (zoals kluswijzers en video's) kunt vinden. Ook kan een chatbot algemene (praktische) vragen beantwoorden. Persoonlijk advies zou hier niet mee kunnen.*

Klussers wantrouwen chatbots op basis van eerdere slechte ervaringen met chatbots. Klussers hebben lage verwachtingen van een chatbot, ze verwachten dat de chatbot enkel zal komen met generieke informatie die ook in een andere vorm op de website te vinden is. Meerdere klussers geven aan dat ze een chatbot zien als een slechte vervanging van Google.

“Die zijn allemaal zo slecht. Kijk maar eens op andere websites zoals Post NL. Ze stellen stomme vragen en begrijpen niks. Die chatbot geeft ook geen specifieke informatie. Die gaat alleen maar links zoeken die ik zelf ook kan zoeken.”

“Ik ben anti chatbot. Op het moment dat je vraag niet specifiek genoeg is, kom je er niet. Dan werkt Google beter.”

Belangrijkste take-aways: tools

- De website verbeterjehuis.nl sluit goed aan op de behoeftes van klussers. Maar, momenteel gaat de website nog 'verloren' in het grote aanbod.
- Het klusbezoek is de tool met de meeste potentie. Het geeft de klusser bevestiging en kan door persoonlijk advies specifieke informatie aanbieden.
- Een aantal factoren lijken het potentiële succes van tools voor doe-het-zelvers te verklaren:
 - Een tool moet expertise naar voren brengen.
 - Een tool moet informatie aanbieden die zo specifiek mogelijk op de situatie van de klusser van toepassing is.
 - Een tool moet klussers de bevestiging geven dat ze op het juiste pad zitten.
 - Het is belangrijk dat een tool geen informatie aanbiedt die ergens anders al in een andere vorm terug te vinden is. In plaats daarvan moet de tool op één van boven genoemde punten meerwaarde bieden.



5. Conclusies & aanbevelingen

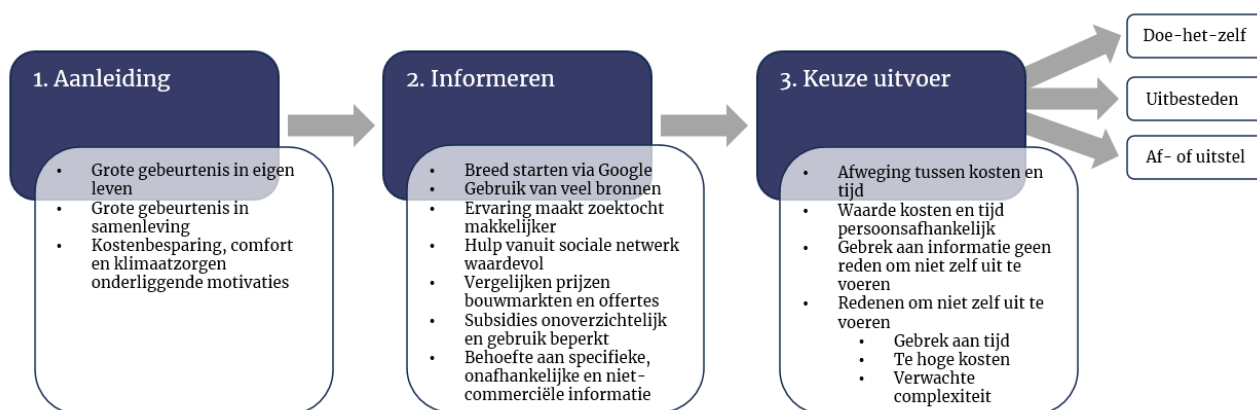
5 Conclusies & aanbevelingen

5.1 Conclusies

5.1.1 Hoofdconclusie

Alle klussers hebben een informatiebehoefte, echter lopen hun trajecten, richting wel of niet zelf de isolatiemaatregel uitvoeren, daar nooit op vast door het grote online aanbod of door hulp uit hun sociale omgeving. De (verwachte) complexiteit van een klus, gebrek aan tijd en de kosten zijn de belangrijkste redenen om een klus uit te stellen of uit te besteden.

Enmaal gevonden, sluit de website Verbeterjehuis.nl goed aan op de informatiebehoefte van de klussers. Echter, door via Google te zoeken op een specifieke klus en door het grote aantal zoekresultaten komt men er niet vaak direct op uit (of kan het zich niet meer herinneren).



5.1.2 Motivaties

Belangrijkste motivaties voor klussers om isolatiemaatregelen uit te voeren, zijn kosten besparen op de energierekening, comfort en klimaatzorgen. Belangrijkste motivaties om deze klus zelf uit te voeren, zijn kosten besparen op de inhuur van een bedrijf en een gevoel van trots dat komt kijken bij doe-het-zelven.

5.1.3 Eigen capaciteit en sociale netwerk

We onderscheiden drie groepen klussers: (1) ervaren klussers, (2) minder ervaren klussers met ervaren klussers in hun sociale netwerk en (3) minder ervaren klussers zonder ervaren klussers in hun netwerk die ze willen of kunnen vragen voor hulp.

Of een klusser een type klus aan kan en durft, hangt af van de capaciteit van de klusser en/of de sociale omgeving en het vertrouwen in de capaciteit om de klus zelf uit te voeren. Klussers maken in hun afweging om een klus wel of niet zelf uit te voeren een afweging tussen kosten en tijd. De waarden die een klusser hangt aan de kosten en de tijd die in een isolatiemaatregel gaan zitten, zijn persoonsafhankelijk. Factoren die hier invloed op hebben zijn de gepercipieerde grenzen van het eigen vermogen en/of van de sociale omgeving en het inkomen van de klusser.

5.1.4 Aanleiding en proces van informeren

De directe aanleiding voor het starten van de oriëntatie op verduurzamingsmaatregelen is vaak een grote gebeurtenis, zoals een verhuizing of de energiecrisis. Vervolgens informeren klussers zichzelf over de mogelijkheden, startend via Google. Klussers starten de zoektocht breed op klusniveau en bezoeken een groot aantal websites. Uiteindelijk zijn klussers op zoek naar informatie die zo specifiek mogelijk op hun situatie van toepassing is. Ervaren klussers vinden dit proces over het algemeen gemakkelijk en plezierig, terwijl minder ervaren klussers dit proces als moeizaam ervaren. Minder ervaren klussers met een handige klusser in de sociale omgeving leunen vrijwel geheel op hun hulp en advies en vinden dit waardevoller dan de informatie die ze op andere plekken vinden. Maar, ook voor ervaren klussers is advies uit het sociale netwerk een prettige bevestiging.

5.1.5 Informatiebehoefte

Klussers zijn op zoek naar informatie die zo specifiek mogelijk van toepassing is op hun eigen situatie. Daarnaast vinden klussers het vooral belangrijk dat informatie over producten onafhankelijk en niet commercieel is. Voor informatie over de uitvoer is dit minder belangrijk voor klussers.

5.1.6 Kosten en subsidies

Klussers vergelijken prijzen van verschillende bouwmarkten en leggen dit naast offertes van bedrijven om kosten te vergelijken. Ook zoeken de meeste klussers de subsidiemogelijkheden op. Wel vinden klussers dit vaak onoverzichtelijk en het taalgebruik lastig. Het gebruik van subsidies onder de gesproken klussers is beperkt. Om gebruik te maken van een subsidie bij het uitbesteden, moesten er in het verledentwee projecten tegelijk worden aangepakt (inmiddels is dit aangepast en kan men al bij 1 maatregel subsidie krijgen), sommige klussers hadden hier het budget niet voor. Ook zijn er klussers die uitbesteden door de subsidie juist zien als ‘voordelige’ optie, omdat ze voor het zelf uitvoeren geen subsidie menen te krijgen. Meerdere klussers spreken de wens uit voor een subsidie voor doe-het-zelvers.

5.1.7 Keuze wel of niet doe-het-zelven

Gebrek aan informatie wordt door geen van de klussers genoemd als reden om af te zien van het zelf verduurzamen van de woning. Voor minder ervaren klussers is dit proces van informeren moeizaam, maar door de grote bron aan online informatie en hulp uit hun sociale netwerk komen ze hier uiteindelijk wel uit. Gebrek aan tijd, de kosten in vergelijking met kosten voor uitbesteden en de verwachte complexiteit van de maatregelen zijn wel redenen om de klus uit te besteden, uit te stellen of er in zijn totaliteit vanaf te zien.

5.1.8 Tools

Een aantal factoren lijken het potentiële succes van tools voor doe-het-zelvers te verklaren. Ten eerste is het belangrijk dat de tool expertise naar voren brengt. Verder zien doe-het-zelvers graag dat de tool informatie aanbiedt die zo specifiek mogelijk op hun eigen situatie van toepassing is. Daarnaast vinden klussers het prettig als de tool bevestiging kan geven dat ze op het juiste pad zitten. Over het algemeen geldt dat het belangrijk is dat een tool geen informatie aanbiedt die ergens anders al in een andere vorm terug te vinden is, in plaats daarvan moet de tool op één van de boven genoemde punten meerwaarde bieden.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van de gesprekken met de klussers geven we drie aanbevelingen om doe-het-zelvers van passende ondersteuning te voorzien. Hierbij is het van belang dat deze tools elkaar aanvullen en dat niet dezelfde informatie elders wordt herhaald in een andere vorm (bijvoorbeeld in het geval van een chatbot).

- **Implementeer het klusbezoek**

Het klusbezoek is voor de klusser de meest relevante tool omdat deze het meest in de buurt komt van hulp uit het sociale netwerk. De kracht van het klusbezoek is dat het specifiek ingaat op de situatie van de klusser en dat het de klusser bevestiging geeft. Voor het succes van het klusbezoek is het van belang dat de adviseur expertise heeft in het type klus en het type woning. Breid het klusbezoek eventueel uit naar een buurtbezoek, zodat een blok huizen van hetzelfde typen samen geadviseerd kunnen worden. Dit geeft de klusser de zekerheid dat de adviseur goed bekend is met de specifieke situatie van de woning. Maar, dit zorgt ook voor een sociaal momentum. Door deze werkwijze kunnen buurtbewoners er met elkaar over praten en elkaar helpen. Hierdoor kan er meer geprofiteerd worden van de kracht van het sociale netwerk.

- **Normaliseer en faciliteer onderlinge hulp**

Zoals eerder benoemd is hulp vanuit het sociale netwerk een krachtig middel. Bij sommige klussers heest twijfel over het inschakelen van het sociale netwerk. Normaliseer en faciliteer dit, bijvoorbeeld door middel van een publiekscampagne.

- **Optimaliseer verbeterjehuis.nl**

Klussers vinden verbeterjehuis.nl een goede website die aansluit op hun behoefte, wel zijn er optimalisatiemogelijkheden:

- Zorg voor een goede online vindbaarheid van de website op basis van type klus en woning.
- Maak een overzichtelijke en begrijpelijke koppeling naar de beschikbare praktische en financiële ondersteuning.
- Zorg voor specifieke aanbevolen producten en leveranciers.
- Geef de moeilijkheidsgraad van klussen aan en verwerk dit ook in de klusvideo's.

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl