

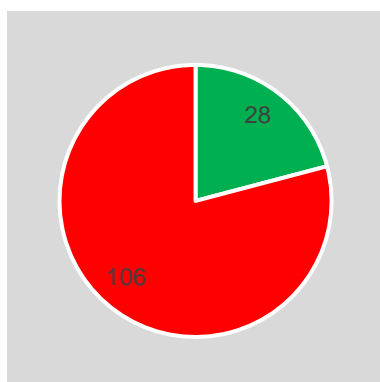
## Evaluatie collectieve inkoopactie zonnepanelen 2020

### Samenvatting

#### Inleiding

In 2020 heeft EnergieRijk Houten een collectieve inkoopactie georganiseerd voor zonnepanelen op het dak. Voor deze inkoopactie zijn 134 aanmeldingen binnengekomen.

Bij de evaluatie van de inkoopactie is de daarvoor opgestelde vragenlijst 28 keer ingevuld. Dat betekent een respons van 21%.



Figuur 1 – De respons op de vragenlijst bij de evaluatie van de inkoopactie zonnepanelen.

#### Conversie

In de tabel hieronder staat het aantal aanmeldingen voor de inkoopactie, het aantal offertes dat door het betrokken bedrijf is uitgebracht en het aantal opdrachten dat naar aanleiding daarvan is uitgevoerd. Daarmee is het 'conversiepercentage' berekend: het percentage van het aantal aanmeldingen dat tot uitvoering van de maatregel heeft geleid.

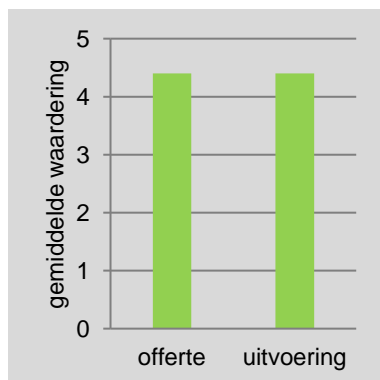
Aantal aanmeldingen	Aantal offertes	Aantal opdrachten	Conversie
134	120	52	39%

Een deel van de uitgebrachte offertes staat nog open. Het kan dus zijn dat het conversiepercentage uiteindelijk wat hoger uitvalt.

#### Waardering

In de tabel hieronder en in figuur 2 staat de gemiddelde waardering voor de offerte en de eventueel daaropvolgende uitvoering op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed) in de binnengekomen reacties op de vragenlijst. Daarbij werden de offerte en de uitvoering in de vragenlijst beoordeeld aan de hand van de vragen in figuur 3.

In de tabel staat ook het aantal binnengekomen reacties op de vragenlijst, het aantal uitgebrachte offertes waarop de gemiddelde waardering van de offerte is gebaseerd en het aantal verleende opdrachten waarop de gemiddelde waardering van de uitvoering is gebaseerd.



Figuur 2 – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de inkoopactie zonnepanelen.

Vragenlijst	Offerte	Uitvoering
Aantal reacties	Aantal offertes	Aantal opdrachten
Gemiddelde waardering	Gemiddelde waardering	Gemiddelde waardering
28	26	18
4,4	4,4	4,4

Uit de aantallen reacties, offertes en opdrachten in de tabel hierboven wordt duidelijk dat er – om uiteenlopende redenen – niet altijd sprake is geweest van het uitbrengen van een offerte, en dat een uitgebrachte offerte niet altijd heeft geleid tot een opdracht voor uitvoering van de maatregel. In drie gevallen moet de uitvoering nog plaatsvinden, waardoor er in de reactie op de vragenlijst nog geen waardering kon worden gegeven.

De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering is 'goed' tot 'zeer goed'. In vrijwel alle gevallen is voor het uitbrengen van een offerte sprake geweest van een huisbezoek om de situatie te beoordelen. In de meeste gevallen is men daarmee tevreden, maar in enkele gevallen lijkt het erop dat er wel wat beter naar de wensen en ideeën van de aanvrager had kunnen worden geluisterd.

**Offerte** – Over de kwaliteit van de offerte is men over het algemeen tevreden: prima offerte, duidelijk voordeliger dan andere aanbieders, en meestal een redelijk snelle reactie op vragen en aanvullende wensen. Er worden echter ook wel wat kanttekeningen gemaakt, met name over de korting bij deze collectieve inkoopactie: de korting was nogal eens niet vermeld of in een enkel geval zelfs vergeten.

**Uitvoering** – Over de kwaliteit van de uitvoering is men over het algemeen tevreden: vlot, correct en een snelle reactie bij uitvoeringsproblemen, met in een enkel geval als minpunt de lange wachttijd tussen offerte en uitvoering. Ook hier wel wat kanttekeningen: in enkele gevallen was de informatie over onderdelen van de installatie onjuist of onvolledig, en had het werk wel iets netter gekund. Maar er waren ook een paar grotere problemen: niet helemaal recht gemonteerde panelen en een installatiefout bij de omvormer. In beide gevallen is het probleem uiteindelijk naar tevredenheid opgelost.

#### Offerte

- 1 Heeft het bedrijf je goed geadviseerd bij het gesprek thuis?
- 2 Kwam de offerte overeen met de collectieve aanbieding?
- 3 Kwam de offerte overeen met wat besproken is tijdens het gesprek thuis?
- 4 Was de offerte voor jou duidelijk?
- 5 Zijn eventueel gestelde vragen over de offerte goed beantwoord?

#### Uitvoering

- 6 Was het tijdstip van uitvoering volgens de afspraak?
- 7 Hoe verliep de communicatie met de aanbieder?
- 8 Hoe verliep de communicatie met de monteurs?
- 9 Zijn de werkzaamheden volgens de offerte/opdracht uitgevoerd?
- 10 Is er net werk geleverd en is de rommel achteraf netjes opgeruimd?
- 11 Zijn klachten correct en binnen redelijke tijd afgehandeld?
- 12 Zou je het bedrijf aanbevelen bij jouw kennissen of familie?

Figuur 3 – De in de vragenlijst opgenomen waarderingsvragen over de offerte en de uitvoering, met per vraag als antwoordmogelijkheid een cijfer op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed).

## Conclusie

Voor een volgende collectieve inkoopactie zonnepanelen kan EnergieRijk Houten doorgaan met het huidige bedrijf, met als kanttekeningen dat 'nethed en zorgvuldigheid bij de uitvoering' toch wel een aandachtspunt lijkt en dat het handig is als het financiële voordeel van de collectieve inkoopactie duidelijk op de offerte is terug te zien.