

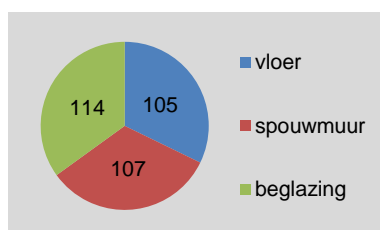
Evaluatie collectieve inkoopactie isolatie 2020-21

Samenvatting

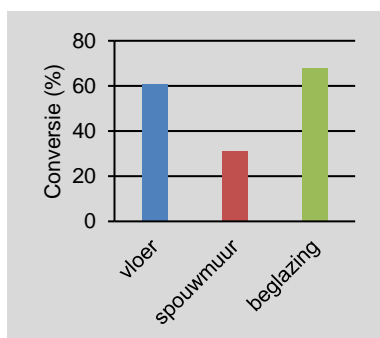
Inleiding

In de laatste maanden van 2020 en de eerste maanden van 2021 heeft EnergieRijk Houten een collectieve inkoopactie georganiseerd voor vloerisolatie, spouwmuurisolatie en HR++ beglazing. Voor deze inkoopactie zijn 326 aanmeldingen binnengekomen. De verdeling van de aanmeldingen over de verschillende isolatiemaatregelen staat in figuur 1.

Bij de evaluatie van de inkoopactie is de daarvoor opgestelde vragenlijst 119 keer ingevuld. Dat betekent een respons van gemiddeld 37%.



Figuur 1 – De verdeling van de aanmeldingen over de verschillende isolatiemaatregelen.



Figuur 2 – Het conversiepercentage van de verschillende isolatiemaatregelen.

Conversie

In de tabel hieronder staat per maatregel het aantal aanmeldingen voor de inkoopactie en het aantal opdrachten dat naar aanleiding daarvan volgens de betrokken bedrijven is uitgevoerd. Daarmee is het 'conversiepercentage' berekend: het percentage van het aantal aanmeldingen dat tot uitvoering van de maatregel heeft geleid. Dit conversiepercentage staat ook in figuur 2.

Maatregel	Aantal aanmeldingen	Aantal opdrachten	Conversie
Vloerisolatie	105	64	61%
Spouwmuurisolatie	107	33	31%
HR++ beglazing	114	77	68%
Totaal	326	174	53%

Het lage conversiepercentage bij de maatregel spouwmuurisolatie komt doordat het betreffende bedrijf strenge normen hanteert: vaak is de gevraagde spouwmuurisolatie niet mogelijk, met name vanwege te weinig ruimte in de spouw of vanwege de kans op condensvorming in de spouw en daardoor houtrot bij houtskeletbouw.

Waardering

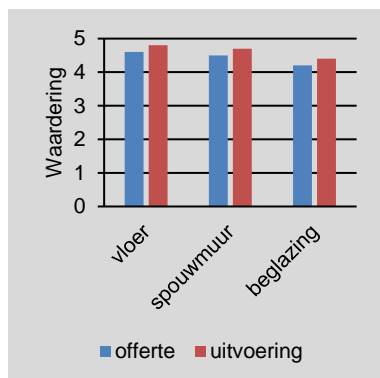
In de tabel hieronder en in figuur 3 staat voor elk van de maatregelen de gemiddelde waardering voor de offerte en de eventueel daaropvolgende uitvoering op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed) in de binnengekomen reacties op de vragenlijst. Daarbij werden de offerte en de uitvoering in de vragenlijst beoordeeld aan de hand van de vragen in figuur 4.

In de tabel staat ook per maatregel het aantal binnengekomen reacties en de respons 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.

Uit de aantallen reacties, offertes en opdrachten per maatregel in de tabel 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 enkele gevallen is het uitbrengen van een offerte nog niet afgerond of moet de uitvoering nog

plaatsvinden, waardoor er in de reactie op de vragenlijst nog geen waardering kon worden gegeven.

Maatregel	Vragenlijst		Offerte		Uitvoering	
	Aantal reacties	Respons	Aantal offertes	Gemiddelde waardering	Aantal opdrachten	Gemiddelde waardering
Vloerisolatie	39	37%	38	4,6	31	4,8
Spouwmuurisolatie	33	31%	19	4,5	17	4,7
HR++ beglazing	47	41%	45	4,2	26	4,4



Figuur 3 – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering van de verschillende isolatiemaatregelen.

Vloerisolatie – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel vloerisolatie is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. Een aanmelding of een offerte heeft niet altijd tot een uitvoering geleid vanwege de al aanwezige vloerisolatie (waardoor de kosten niet zouden opwegen tegen de te verwachten energiebesparing) of vanwege bouwtechnische problemen.

Spouwmuurisolatie – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel spouwmuurisolatie is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. In een relatief groot aantal gevallen heeft een aanmelding niet geleid tot een offerte omdat de maatregel niet mogelijk of niet nodig was vanwege te weinig ruimte in de spouw voor na-isolatie of vanwege de al aanwezige spouwmuurisolatie (waardoor de kosten niet zouden opwegen tegen de te verwachten energiebesparing).

HR++ beglazing – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel HR++ beglazing is duidelijk wat minder dan bij de twee andere maatregelen, maar nog wel ‘goed’. De problemen liggen zowel bij de offerte als de uitvoering: er is wat vaker sprake van een onduidelijke en/of incomplete offerte, bij de uitvoering werd niet altijd even netjes gewerkt, en de communicatie met het bedrijf verliep af en toe moeizaam.

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 4 – 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 isolatie kan EnergieRijk Houten doorgaan met de huidige bedrijven voor vloerisolatie, spouwmuurisolatie en HR++ beglazing, met als kanttekening dat waar nodig met deze bedrijven nog overleg zal moeten worden over een (verdere) verbetering van hun dienstverlening. Bij een volgende inkoopactie isolatie is het van belang om op de ERH-website het primaire doel ervan te benadrukken: het ‘ontzorgen’ van de bewoners door de keuze van een goed, lokaal en gecertificeerd werkend bedrijf met een goede prijs-kwaliteitverhouding, met de kanttekening dat de prijs altijd afhankelijk is van de specifieke eigenschappen van de woning en de wensen van de klant. Bovendien lijkt het gewenst dat de ERH-website (meer) duidelijkheid geeft over de mogelijkheden voor spouwmuurisolatie, afhankelijk van het type en het bouwjaar van de woning,