

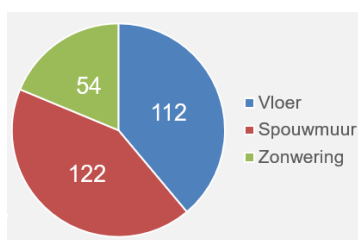


## Evaluatie collectieve inkoopactie isolatie najaar 2022 - winter 23 Samenvatting

### Inleiding

In de periode van 1 oktober 2022 - 31 maart 2023 heeft EnergieRijk Houten een collectieve inkoopactie georganiseerd voor vloerisolatie, spouwmuurisolatie en zonwering. Voor deze inkoopactie zijn 226 aanmeldingen en 288 aanvragen voor een maatregel 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 57 keer ingevuld. Dat betekent een respons van 25%.

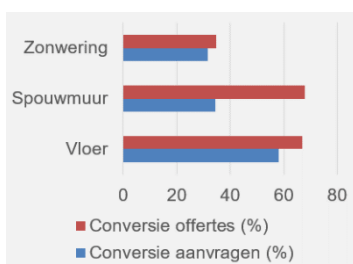


Figuur 1 – De verdeling van de aanmeldingen over de verschillende isolatiemaatregelen.

### Conversie

In de tabel hieronder staat per maatregel het aantal aanmeldingen voor de inkoopactie, het aantal offertes en het aantal opdrachten dat naar aanleiding daarvan volgens de betrokken bedrijven is uitgevoerd. Daarmee zijn twee 'conversiepercentages' berekend: het percentage van het aantal aanmeldingen dat tot uitvoering van de maatregel heeft geleid en het aantal opdrachten dat uitgevoerd is ten opzichte van het aantal offertes. Deze conversiepercentages staan ook in figuur 2.

Maatregel	Aantal aanvragen	Aantal offertes	Aantal opdrachten	Conversie aanvragen	Conversie offertes
Vloerisolatie	112	97	65	58%	67%
Spouwmuurisolatie	122	62	42	34%	68%
Zonwering	54	49	17	31%	35%
	288	208	125	43%	60%



Figuur 2 – Het conversiepercentage van de verschillende isolatiemaatregelen.

### Conversie aanvragen

Het lage conversiepercentage bij de maatregel spouwmuurisolatie komt mede doordat het betreffende bedrijf strenge normen hanteert: vaak is de gevraagde spouwmuurisolatie niet mogelijk, met name vanwege te weinig ruimte in de spouw. Het lage conversiepercentage van de zonwering heeft mogelijk te maken met de verhuizing, verbouwing, naamswijziging en tijdelijke sluiting van deze leverancier.

### Conversie offertes

Als er eenmaal een offerte is uitgebracht blijkt de conversie voor de leveranciers voor vloer- en spouwmuurisolatie vergelijkbaar met eerdere jaren en hoog vergeleken met gangbare -stuk lagere- conversies in de markt. Een blijk van vertrouwen in deze leveranciers.

### 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.

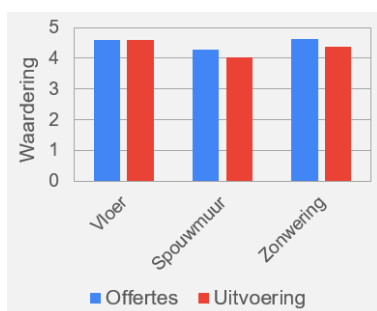
Uit de aantallen reacties, offertes en opdrachten per maatregel in de tabel wordt duidelijk dat er – om uiteenlopende redenen – niet altijd sprake is geweest van het uitbrengen van een offerte en dat een uitgebrachte offerte niet altijd heeft geleid tot een opdracht voor uitvoering van de maatregel. 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	33	29%	32	4,6	26	4,6
Spouwmuurisolatie	32	26%	14	4,3	8	4,0
Zonwering	9	17%	7	4,6	5	4,4

**Vloerisolatie** – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel vloerisolatie is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. Een aanmelding heeft niet altijd tot een offerte geleid omdat de bewoner niet bereikt is. Een offerte heeft niet altijd tot een uitvoering geleid omdat de besparing onduidelijk was of omdat de investering te hoog werd bevonden.

**Spouwmuurisolatie** – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel spouwmuurisolatie is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. Dit is voor de uitvoering gemiddeld een half punt lager dan in eerdere jaren, waar deze leverancier gemiddeld zeer goed scoorde, nu is dat gemiddeld ‘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).

**Zonwering** – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel zonwering is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. Door het beperkte aantal reacties is het lastig om, naast de waarderingscijfers, conclusies te trekken over de offertes en/of uitvoering. Het aantal opdrachten ten opzichte van het aantal offertes is echter zeer laag, vergeleken met eerdere inkoopacties en de andere maatregelen



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

- 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 en spouwmuurisolatie, met als kanttekening dat waar nodig met deze bedrijven nog overlegd zal moeten worden over een (verdere) verbetering van hun dienstverlening. Met name het

nabellen van aanmeldingen en offertes door leveranciers kan verbeterd worden, om zo een beter resultaat te bereiken.

De zonwering leverancier scoort positief op dienstverlening, echter het resultaat is laag vergeleken met gangbare conversie scores van collectieve inkoopacties van EnergieRijk sinds 2020. Hier wordt aanbevolen om nader te overleggen met de leverancier of ze de benodigde tijd en aandacht aan deze actie willen en kunnen besteden. Zo niet, dan wordt aanbevolen om met een andere partij in zee te gaan.

EnergieRijk Houten zou de bewoners in hun besluitvormingsproces kunnen ondersteunen door de aanvragers actief aan te bieden vragen tijdens het offerteproses te bespreken met een energie-ambassadeur in het EnergieBespaarCafé.

Er blijkt bij bewoners verwarring te zijn over een externe actie door andere bedrijven en de collectieve inkoopactie Heel Houten Isoleert van EnergieRijk Houten. Heldere communicatie over de inkoopactie Heel Houten Isoleert is belangrijk.

31 augustus 2023 | Bas Nielander & Katrin Larsen