



Evaluatie collectieve inkoopactie isolatie 2025

1 Respons

Voor de collectieve inkoopactie isolatie 2025 hebben zich 110 bewoners aangemeld voor 224 maatregelen. De tabel hieronder geeft een overzicht van de vier bij deze inkoopactie betrokken bedrijven, het aantal aanvragen per isolatiemaatregel, het aantal reacties en de respons op de enquête. De enquêterespons van 20 bewoners (18%) is erg beperkt voor een redelijk oordeel over het werk van de betrokken bedrijven, voor zover het gaat om de waardering voor de offerte en de uitvoering. De technische kwaliteit van die uitvoering is door bewoners niet echt te beoordelen: daarvoor vertrouwen we op de certificering van de bedrijven.

| Bedrijf | Maatregel | Aantal aanvragen | Aantal reacties | Respons |
|-------------------------|-------------------|------------------|-----------------|---------|
| Thuisfront | Vloerisolatie | 53 | 5 | 9% |
| Thuisfront | Dakisolatie | 26 | 2 | 31% |
| RM Glas | Glas | 77 | 13 | 17% |
| Vink Isolatie Culemborg | Spouwmuurisolatie | 68 | 8 | 12% |

Het is duidelijk dat een deel van de bewoners zich voor meer dan één isolatiemaatregel heeft aangemeld. Datzelfde geldt voor de 20 bewoners die op de enquête hebben gereageerd.

2 Conversie

De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal aanvragen, het aantal afspraken dat met bewoners is gemaakt, het aantal uitgebrachte offertes, het aantal verleende opdrachten tot uitvoering en de daaruit volgende conversies: het percentage van de aanvragen en offertes die tot uitvoering van de maatregelen hebben geleid.

| Bedrijf | Maatregel | Aanvragen # | Afspraken # | Offertes # | Opdrachten # | Conversie aanvragen | Conversie offertes |
|-------------------------|-------------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------------|--------------------|
| Thuisfront | Vloerisolatie | 53 | 48 | 45 | 37 | 70% | 82% |
| Thuisfront | Dakisolatie | 26 | 26 | 17 | 12 | 47% | 71% |
| RM Glas | Glas | 77 | 69 | 60 | 39 | 51% | 65% |
| Vink Isolatie Culemborg | Spouwmuurisolatie | 68 | 68 | 35 | 32 | 46% | 91% |
| Totaal | | 224 | 211 | 157 | 120 | 54% | 76% |

Opmerkingen – De 224 aanvragen hebben in het jaar 2025 geleid tot 157 offertes.

3 Offerte en uitvoering

In de paragrafen 3.1 t/m 3.4 geeft een tabel per bedrijf een overzicht van het aantal reacties op de enquête (A) en hoeveel respondenten een huisbezoek hebben gehad van de leverancier (B). Daarnaast wordt in de tabel weergegeven hoeveel respondenten een offerte hebben gekregen (C), hoeveel tot uitvoering van een maatregel zijn overgegaan (D) en hoeveel respondenten tot uitvoering over willen gaan, maar waar het nog niet is gestart/afgerond (E).

In de enquête kon ook, per maatregel/leverancier voor verschillende categorieën, een waarderingcijfer worden opgegeven op een schaal van 1 t/m 5 (van slecht tot goed). In de tabel worden de gemiddelde waarderingcijfers per categorie weergegeven. (F t/m Q)

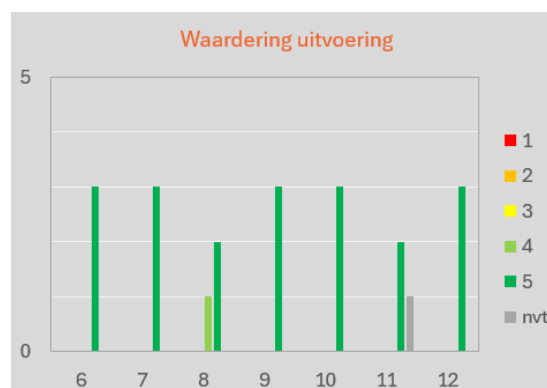
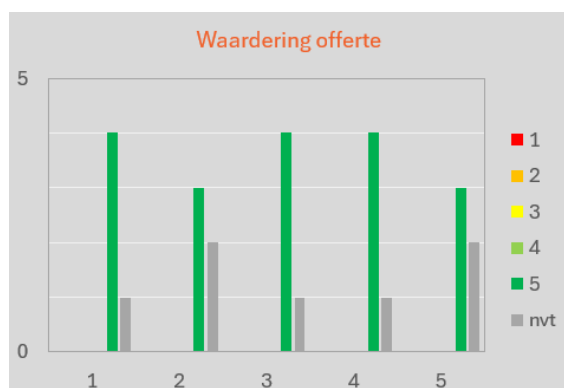
| Reacties | Huisbezoek | Offerte | Uitvoering |
|----------|-------------------------|--|---|
| (A) | Ja: (B) Nee: (A – B) | Ja: (C) Nee: (A – C) | Ja: (D) Ja, maar moet nog: (E) Nee: (A – D – E) |
| | | Waardering 1. Advisering bij huisbezoek (F) 2. Conform aanbieding (G) 3. Conform huisbezoek (H) 4. Duidelijkheid (I) 5. Antwoord op vragen (J) | Waardering 6. Werk volgens afspraak (K) 7. Communicatie aanbieder (L) 8. Communicatie monteurs (M) 9. Conform offerte (N) 10. Netheid werk (O) 11. Afhandeling klachten (P) 12. Aanbeveling bedrijf (Q) |

De twee diagrammen onder de tabel geven een beeld van de spreiding in de waarderingcijfers. De in de enquête gestelde vragen over de waardering van de offerte en de uitvoering staan in de bijlage.

Onder de tabel en de diagrammen staat een, zo veel mogelijk gerubriceerd, overzicht van de in de enquête gemaakte opmerkingen.

3.1 Vloerisolatie | Thuisfront

| Reacties | Huisbezoek | Offerte | Uitvoering |
|----------|-----------------|--|---|
| 5 | Ja: 5 Nee: 0 | Ja: 5 Nee: 0 | Ja: 3 Ja, maar moet nog: 1 Nee: 1 |
| | | Waardering 1. Advisering bij huisbezoek 5 2. Conform aanbieding 5 3. Conform huisbezoek 5 4. Duidelijkheid 5 5. Antwoord op vragen 5 | Waardering 6. Werk volgens afspraak 5 7. Communicatie aanbieder 5 8. Communicatie monteurs 4,7 9. Conform offerte 5 10. Netheid werk 5 11. Afhandeling klachten 5 12. Aanbeveling bedrijf 5 |



Opmerkingen

Huisbezoek – Over het huisbezoek zijn – afgezien van tevredenheid daarmee, al dan niet in combinatie met het proces van offerte en de uitvoering – geen opmerkingen gemaakt. De leverancier is bij iedereen langs geweest voor offerte en inspectie.

Offerte – Over de offerte zijn slechts enkele, waaronder één algemene, opmerkingen gemaakt. Ook hier een hoge tevredenheid.

De opmerkingen:

- “Ik kan niet bepalen of de prijs te hoog of te laag is, ik weet niet wat er geleverd gaat worden. Het is te veel een totaalbedrag”.
- De algemene opmerking is terug te vinden in de paragraaf “Suggesties” en betrof onvrede over de opzet van offertes. (red.)

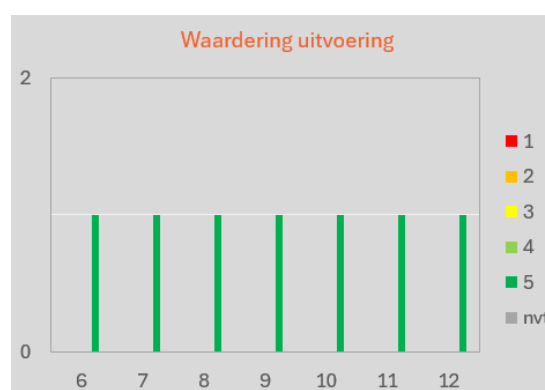
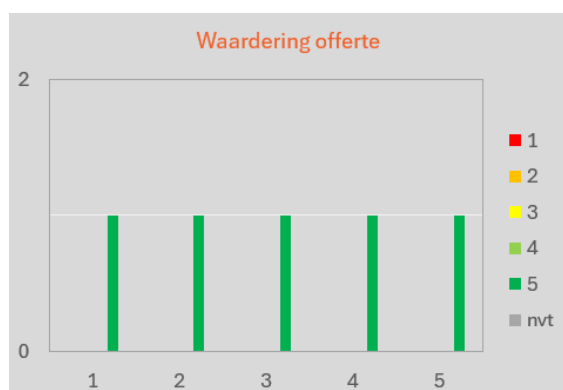
Thuisfront geeft aan dat bij 2 woningen de vloeren ongeschikt waren voor isolatie, waardoor geen offerte is verstuurd.

Uitvoering – Over uitvoering zijn – afgezien van tevredenheid daarmee – geen opmerkingen gemaakt.

Geen uitvoering – N.v.t.

3.2 Dakisolatie | Thuisfront

| Reacties | Huisbezoek | Offerte | Uitvoering |
|----------|-----------------|---|--|
| 2 | Ja: 2 Nee: 0 | Ja: 1 Nee: 1 | Ja: 1 Ja, maar moet nog: 0 Nee: 0 |
| | | Waardering 1. Advisering bij huisbezoek 5 2. Conform aanbieding 5 3. Conform huisbezoek 5 4. Duidelijkheid 5 5. Antwoord op vragen 5 | Waardering 6. Werk volgens afspraak 5 7. Communicatie aanbieder 5 8. Communicatie monteurs 5 9. Conform offerte 5 10. Netheid werk 5 11. Afhandeling klachten 5 12. Aanbeveling bedrijf 5 |



Opmerkingen

Huisbezoek – Over het huisbezoek is – afgezien van tevredenheid daarmee, al dan niet in combinatie met het proces van offerte en de uitvoering – slechts één opmerking gemaakt, te weten “Joost van Thuisfront vindt ons dak heel lastig om naar een hoger Rd waarde te isoleren, van 2,6 naar 5. Dit i.v.m. risico op vochtophoping in de kap door na isoleren in een al geïsoleerde kap. Ik kwam met hem niet tot een oplossing”.

Offerte – Over de offerte, specifiek over het niet ontvangen van een offerte, is één opmerking gemaakt: “Ik weet eigenlijk niet waarom, want ik hoor niks meer van de leverancier. Huis is premie A koopwoning met een dak dat uitscharnieren is geplaatst. Voorzien van 7 cm glaswol en teerpapier aan 1 kant. Ik krijg tegenstrijdige bouwkundige en aannemersadviezen over hoe dit aan de binnenzijde na te isoleren. Voor mij is dat slecht te begrijpen, er zijn in NL duizenden van deze woningen gebouwd in de jaren tachtig en men weet niet hoe aan de binnenzijde na te isoleren. Zeer bijzonder.”

Bij de algemene suggesties in de enquête, bij de vraag “Heb je nog suggesties voor een volgende collectieve inkoopactie?”, werd nog de volgende opmerking geplaatst: “Bij dakisolatie expliciet vermelden dat de totale kosten niet alleen het isoleren betreffen, maar dat er ook nog een aanzienlijke, nog hogere, kostenpost is voor de afwerking, gipsplaten etc. en daarbovenop nog eens een kostenpost voor het schilderwerk.”

Bij degene die wel een offerte ontvangen is er sprake van een hoge tevredenheid.

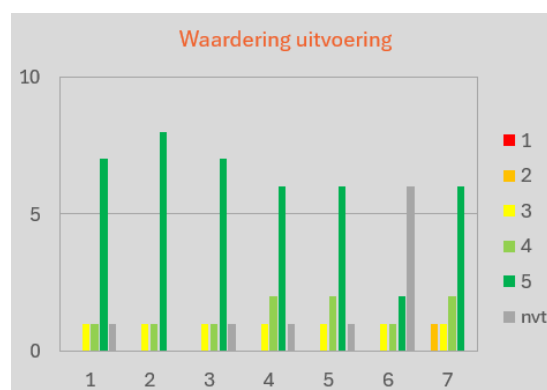
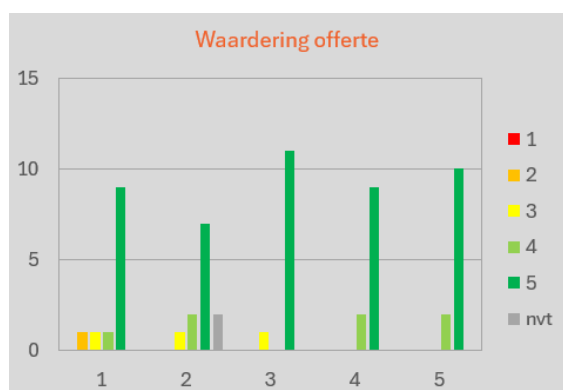
Thuisfront geeft aan dat bij 8 woningen de daken ongeschikt waren om (meer) te isoleren, waardoor geen offerte is verstuurd.

Uitvoering – Over uitvoering zijn – afgezien van tevredenheid daarmee – geen opmerkingen gemaakt.

Geen uitvoering – N.v.t.

3.3 Glas | RM Glas

| Reacties | Huisbezoek | Offerte | Uitvoering |
|----------|------------------|---|--|
| 13 | Ja: 12 Nee: 1 | Ja: 12 Nee: 1 | Ja: 9 Ja, maar moet nog: 1 Nee: 2 |
| | | Waardering 1. Advisering bij huisbezoek 4,5 2. Conform aanbieding 4,6 3. Conform huisbezoek 4,8 4. Duidelijkheid 4,8 5. Antwoord op vragen 4,8 | Waardering 6. Werk volgens afspraak 4,7 7. Communicatie aanbieder 4,7 8. Communicatie monteurs 4,7 9. Conform offerte 4,6 10. Netheid werk 4,6 11. Afhandeling klachten 4,3 12. Aanbeveling bedrijf 4,3 |



Opmerkingen

Informatie op de website – Over de informatie op de website, met betrekking tot de glas maatregel, zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- Omdat ik twijfelde over HR++ of triple glas, ben ik nog eens naar het Energiehuis gegaan. Daar kreeg ik te horen dat een andere glaszetter triple glas in bestaande kozijnen zou kunnen zetten omdat ze ook een timmerman in dienst hadden. Dit bleek onjuiste informatie te zijn.
- Een duidelijk beeld van wat te verwachten.
- Goede, complete informatie;
- Duidelijke info via website;
- Heb zelf nog info ingewonnen bij het energiehuis.

Huisbezoek – Over het huisbezoek zijn – afgezien van tevredenheid daarmee, al dan niet in combinatie met het proces van offerte en de uitvoering – de volgende opmerkingen gemaakt:

- Via iemand anders hoorde ik goede ervaringen met hetzelfde glaszetbedrijf als het bedrijf dat een timmerman in dienst zou hebben. Dat glaszetbedrijf heb ik ook om een offerte gevraagd.
- Deskundig advies gekregen.
- Prettig bezoek en goede uitleg.
- RM glas, aannemer voor kozijnwerk en timmerbedrijf zijn langs geweest voor inmeten.
- Heb uiteindelijk gekozen voor andere leverancier. Op advies bouwbedrijf schuifpui.

Offerte – Bij de bewoners die de enquête hebben ingevuld is in alle gevallen een offerte uitgebracht. In één geval is zelfs aangegeven “Heb uiteindelijk drie offertes verkregen”... Over (de kwaliteit van) de offerte zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

- Offerte was, ook na vergelijking met andere, prima.
- Na aanvullend tel. overleg nog kleine verandering aangebracht (was optie).
- RM glas gaat HR++ en wat triple glas plaatsen. In combinatie met het vervangen van een aantal kozijnen. Wij willen houten kozijnen en dat bleek met RM glas goed te doen. Het was extreem moeilijk en tijdrovend om in totaal drie offertes te verkrijgen. Verschil tussen offertes was betrekkelijk groot voor zo'n kleine opdracht. Denk aan 15% op een gegund bedrag van 13.000 euro.

- Omdat iemand positieve ervaringen had gehad met een andere leverancier door wie we wellicht ook triple glas zouden kunnen laten zetten, heb ik hen ook om een offerte gevraagd.
- Doorlooptijd voor deze drie offertes was twee jaar. Ik heb 20 partijen benaderd, daarvan zijn er 10 op bezoek geweest en van 7 heb ik nooit meer wat gehoord. Deze klus is niet bevorderlijk voor het vertrouwen in het mkb, de 'motor' van Nederland. Die motor communiceert iig slecht.
- Andere leverancier gaf betere informatie en ook goede tips.
- Nadat ik de offerte had gekregen heb ik zelf nog een berekening gemaakt op basis van de info die ik van Energierijk Houten gekregen. Daar bleek toch nog wel wat verschil tussen te zitten. In goed overleg ben ik er met RM Glas uitgekomen.

Bij de algemene suggesties in de enquête werd nog de volgende opmerking geplaatst: "Bij RM glas, in de subsidie avond was een rekenmodel met de kosten voor het glaswerk, 15 m² a ca. € 200, maar dit dekt niet de lading, ervan uitgaande dat 50% van het werk op de 1e verdieping is, komt op dat deel nog eens 35% toeslag, ook optionele kosten voor de aanbevolen Warm-Edge afstandhouder en nieuwe Ducoton ventilatieroosters (deels meenemen.)"

RM Glas heeft zelf nog toegelicht dat om meerdere redenen deelnemers geen offerte ontvangen hebben. Een aantal redenen zijn:

- Klanten reageren niet op onze mail voor een afspraak in te plannen;
- De klanten al HR++ ramen hebben in hun woning;
- De klanten graag nieuwe kozijnen willen;
- De klanten meerdere isolatiemaatregelen hebben opgevraagd en eerst voor een andere optie gekozen hebben.

Uitvoering – Bij de uitvoering waren de scores ook prima.

Over (de kwaliteit van) de uitvoering zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

- 6 ruiten waren verkeerd gemeten, maar was de schuld van RM glas zelf. Alles is netjes opgelost. Erg goede partij en zeer tevreden!
- Bij levering glas zijn 2 zaken fout gegaan (meetfout & bestelfout), dit wordt binnenkort afgemaakt, wacht op correct glas.
- Prima, snel, accuraat en net werk geleverd.
- Wat ik jammer vind is dat de gaatjes van de nieten in de glaslatten niet werden afgedicht. Gezien de periode waarop de werkzaamheden werden uitgevoerd was schilderwerk nog niet mogelijk.

RM Glas geeft aan dat vanuit de collectieve inkoopactie in totaal zo'n 410 ruiten zijn geplaatst, met een totale oppervlakte van 350,26 m². Dit komt neer op gemiddeld 10 ruiten met een oppervlakte van 9 m² per opdracht.

Geen uitvoering – Een tweetal respondenten hebben wel een offerte ontvangen, maar zijn niet tot uitvoering overgegaan, waarvoor de volgende reden is opgegeven:

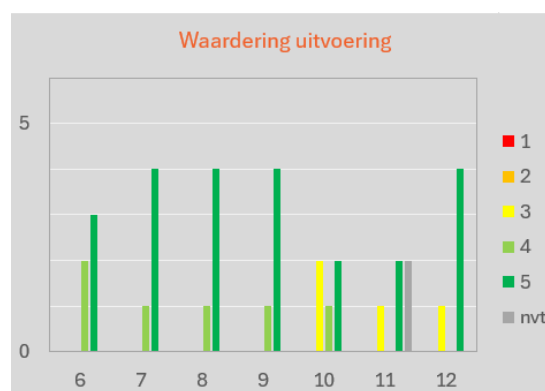
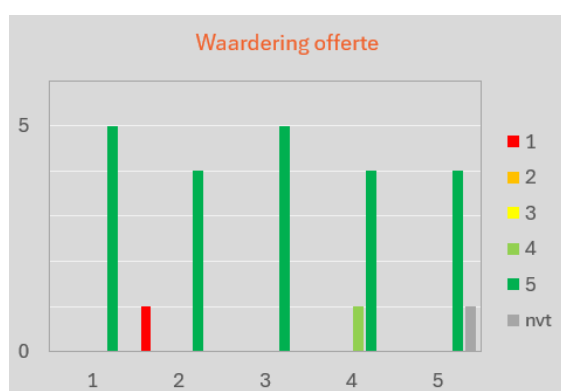
- Er was onvoldoende vertrouwen in de uitvoerder.
- Ik had meer vertrouwen in firma Bouwmeester dan in RM.
- Tips die Hartog glas gaf zijn prima en uitgevoerd.

Bij de vervolgvraag "Ben je tevreden over dat andere bedrijf (dus niet het bedrijf van de collectieve inkoopactie) waaraan je opdracht hebt gegeven?" werd als opmerking geplaatst "Bij het opmeten, vond ik dat een andere leverancier beter meedacht over onze wensen dan RM. Zij begonnen bv zelf over warmte-edge. De andere leverancier deed niet mee aan de collectieve actie omdat ze vinden dat iedere situatie uniek is en vaste prijsafspraken daarom niet mogelijk zijn."

Vervolgactie – In de hiervoor besproken gevallen is er sprake van de volgende vervolgvraag: een ander bedrijf opdracht gegeven voor de realisatie van de maatregel.

3.4 Spouwmuurisolatie | Vink Isolatie Culemborg

| Reacties | Huisbezoek | Offerte | Uitvoering |
|----------|-----------------|--|---|
| 8 | Ja: 5 Nee: 3 | Ja: 5 Nee: 3 | Ja: 5 Ja, maar moet nog: 0 Nee: 0 |
| | | Waardering 1. Advisering bij huisbezoek 5 2. Conform aanbieding 4,2 3. Conform huisbezoek 5 4. Duidelijkheid 4,8 5. Antwoord op vragen 5 | Waardering 6. Werk volgens afspraak 4,6 7. Communicatie aanbieder 4,8 8. Communicatie monteurs 4,8 9. Conform offerte 4,8 10. Netheid werk 4 11. Afhandeling klachten 4,3 12. Aanbeveling bedrijf 4,6 |



Opmerkingen

Huisbezoek – Over het huisbezoek zijn – afgezien van tevredenheid daarmee, al dan niet in combinatie met het proces van offerte en de uitvoering – weinig opmerkingen gemaakt. Alle respondenten vermelden dat de leverancier op huisbezoek is geweest. Een tweetal opmerkingen werden daarbij gemaakt:

- Ik ben erg tevreden over de inspectie. Hij heeft de zaken goed bekeken en uitgebreid uitleg gegeven over de mogelijkheden en beperkingen.
- Op tijd, goed advies.

Offerte – Over de offerte zijn – afgezien van tevredenheid daarmee – weinig opmerkingen gemaakt. Een toelichting van een respondent die een offerte heeft ontvangen: "... met een duidelijke toelichting", maar ook een opmerking "Ik heb een hoekhuis, offerte was EUR xxx voor yym2, z cm bijvullen. Maar op de website zag ik een lagere prijs, daarom ben ik onzeker of ik de korting wel heb gekregen." (*red: wordt nagetrokken met bewoner*). De respondenten die geen offerte hebben gekregen hebben als reden daarvoor aangegeven "de gewenste maatregel was volgens het bedrijf niet nodig". Eén opmerking daarbij, "Volgens het bedrijf is de reeds aanwezige isolatie te dik om aan te vullen."

Vink Isolatie geeft aan dat bij 33 aanvragen geen offerte mogelijk was, meestal vanwege een te kleine restspouw.

Uitvoering – Over de uitvoering zijn geen opmerkingen gemaakt.

Geen uitvoering – N.v.t.

4 Informatievoorziening

De tabel hieronder geeft per isolatiemaatregel een beeld van de waardering op een schaal van 1 t/m 5 (van slecht tot goed) voor de informatieavonden (op locatie) en voor de informatie op de website, met daarbij de kanttekening dat een beperkt aantal bewoners een informatieavond heeft bijgewoond.

| Maatregel | Waardering informatieavond | Waardering informatie website |
|-------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Vloerisolatie | 4,7 (N = 3) | 4,8 (N = 4) |
| Dakisolatie | 5,0 (N = 1) | 4,0 (N = 2) |
| Glas | 4,5 (N = 8) | 4,5 (N = 11) |
| Spouwmuurisolatie | 5,0 (N = 1) | 4,8 (N = 6) |

Opmerkingen – Over de informatie op de informatieavond en de website zijn geen opmerkingen gemaakt.

5 Suggesties

Collectieve inkoopactie

Algemeen

- Ik ben erg tevreden, dus ga door met het goede werk!
- Offertes mogen duidelijker zijn en meer detail bevatten.

Maatregelen

- Dak na isoleren aan de binnenzijde is een erg lastig verhaal. Ik heb uiteindelijk een bouwkundige van mijn werk gevraagd om advies qua na-isoleren. Het is denk ik goed om de typen daken in Houten in kaart te brengen zodat per type woning duidelijk is wat wel en niet kan. Immers via het dak verlies je de meeste warmte en is het bouwkundig redelijk eenvoudig om aan de binnenzijde na te isoleren.
- Ik zou graag ZONWERING willen toepassen dit jaar. Zou mooi zijn als hier een collectieve actie voor komt.
- Collectieve aankoop van bomen voor in de tuin voor koeling zou ook fijn zijn.
- Meer advies over vlivering isolatie...

EnergieRijk Houten

- Wacht al geruime tijd op duidelijkheid over de subsidieregeling van de gemeente (Winst uit je woning). Misschien dat wat meer over de stand van zaken gecommuniceerd kan worden.
- Ga vooral zo door. Ik ben heel blij met alle initiatieven.

6 Conclusies

Bij de evaluatie van de inkoopactie is de daarvoor opgestelde vragenlijst 20 keer ingevuld. Met 110 aanmeldingen betekent dat een respons van 18%. Doordat de enquête zeer beperkt is ingevuld, waarbij er ook nog eens weinig opmerkingen zijn geplaatst, is het moeilijk om harde conclusies te trekken over de inkoopacties.

April 2026 | Bas Nielander & Katrin Larsen

Bijlage

Vraagformuleringen

Offerte

- 1 Heeft het bedrijf je goed geadviseerd bij het gesprek thuis?
- 2 Kwam de offerte overeen met de collectieve aanbieder?
- 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?