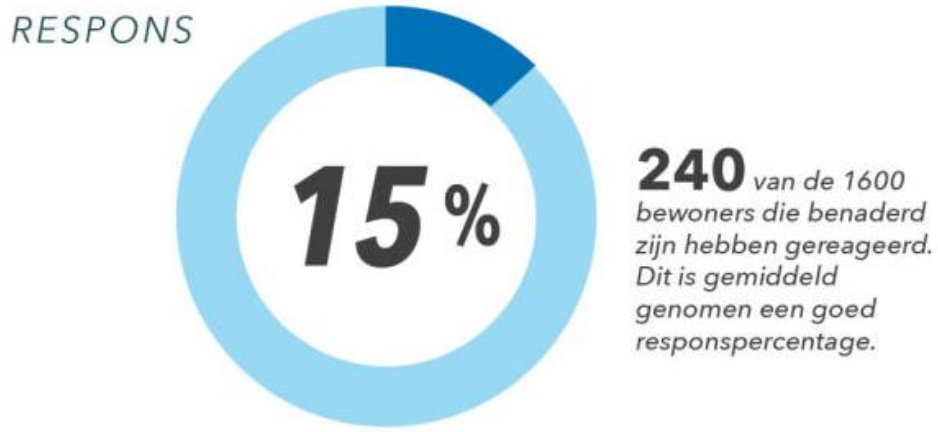
Steekproef klanttevredenheid Energiefixers

Augustus 2025

Inleiding

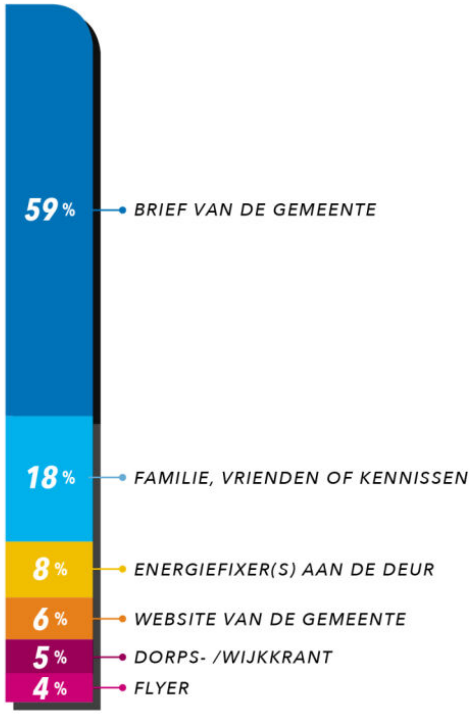
Sinds de start van het Energiefixproject in mei 2024 hebben we meer dan 2300 huisbezoeken uitgevoerd. We wilden graag inzicht krijgen in het effect van de geboden ondersteuning. Hebben de maatregelen geleid tot een verlaging van de energierekening, ervaren de bewoners meer wooncomfort en hebben de adviezen bijgedragen aan een gedragsverandering?

We hebben bewoners via e-mail benaderd met de vraag of ze hierover een korte vragenlijst wilden beantwoorden. Om inzicht te krijgen in het effect van de geboden ondersteuning na enkele maanden zijn de bewoners benaderd die voor februari 2025 een huisbezoek hebben gehad.



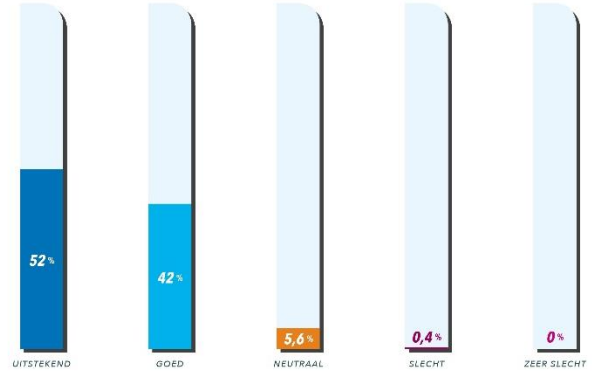
Communicatie

We hebben de bewoners gevraagd hoe zij geïnformeerd zijn over de mogelijkheid voor het maken van een afspraak met de Energiefixers. Hieruit blijkt dat de brieven die verzonden zijn door de gemeente goed worden gelezen en dat dit een prima middel is om aanmeldingen te werven.

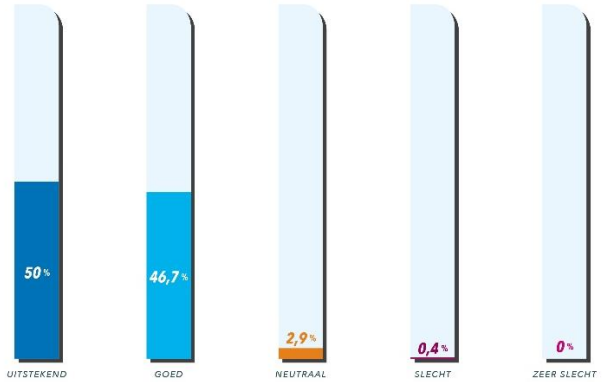


Daarnaast geven bewoners aan dat ze overwegend positief zijn over de manier van communiceren en deskundigheid van de Energiefixers. Meer dan 90% geeft een positieve beoordeling over de vriendelijkheid, de communicatie en de inhoudelijke kennis van de Energiefixers.

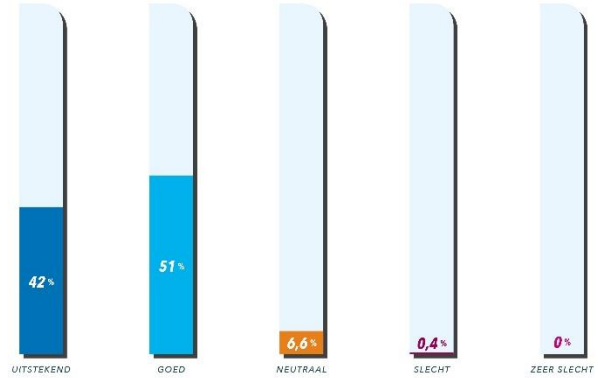
VRIENDELIJKHEID



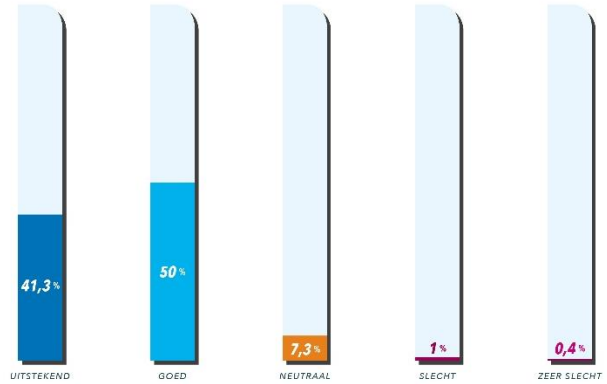
TIJD GENOMEN VOOR DE AFSPRAAK



COMMUNICATIE

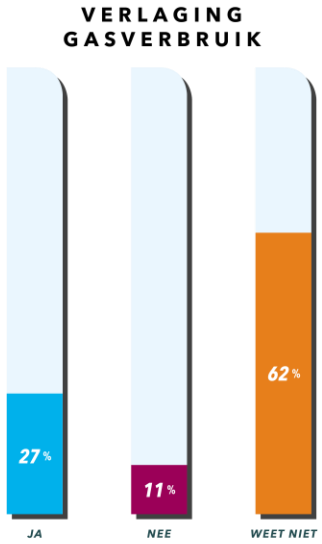


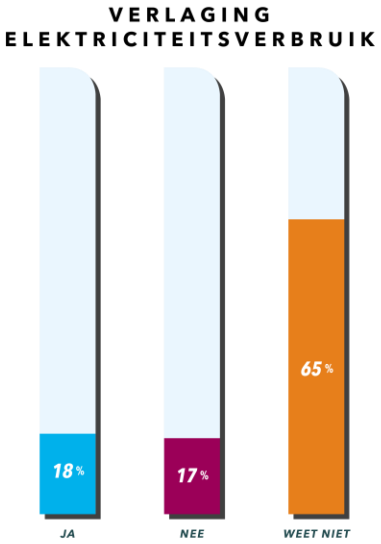
KENNIS VAN ZAKEN



Effect maatregelen

Een deel van de bewoners geeft aan daadwerkelijk een verlaging in gas- en elektriciteitsverbruik te hebben ervaren, maar de meerderheid van de bewoners weet niet of het energieverbruik is verminderd. Dit kan wijzen op een gebrek aan inzicht of monitoring van het eigen energieverbruik of dat de besparingen (nog) niet voldoende merkbaar zijn.





Bewoners zijn na het bezoek van de Energiefixers
echter wel bewuster van hun energieverbruik,
73% van de bewoners geeft aan bewuster te zijn geworden.

Los van het daadwerkelijke verbruik ervaren bewoners een verbetering in wooncomfort, nadat de maatregelen zijn toegepast. Dit wordt door 58% van de bewoners aangegeven. Dit merken zij met name door het sneller warm worden van de woning en door minder tocht.

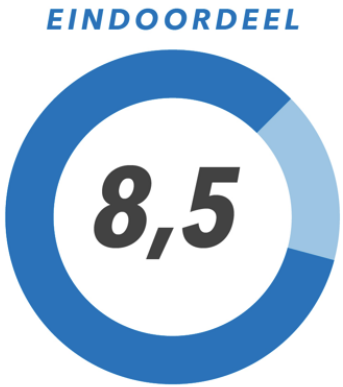
Daarnaast geeft 85% van de bewoners aan dat ze de gegeven adviezen voor energiebesparing zinvol vonden. De adviezen worden deels opgevolgd, 41% van de bewoners volgt alle adviezen op, 53% van de bewoners geeft aan een deel van de adviezen op te volgen.

Beoordeling

Bewoners hebben het bezoek van de Energiefixers over het algemeen als zeer positief ervaren en gemiddeld met een 8,5 beoordeeld.

Bewoners zijn met name positief over de vriendelijkheid, kundigheid en kennis van de Energiefixers en daarnaast dat de materialen en het advies gratis zijn.

Als mogelijke verbeterpunten voor het bezoek van de Energiefixers worden genoemd:

- Het geven van extra adviezen op het gebied van centrale verwarming en thermostaten
- Meer informatie over verdere lokale of gemeentelijke support of mogelijkheden
- Verdere informatie over isoleren en subsidiemogelijkheden

Met de start van Klusburen voor het uitvoeren van CV-tuning is een deel van deze verbeterpunten reeds ondervangen. Dit geldt ook voor de informatie over subsidiemogelijkheden voor de grotere isolatiemaatregelen, met de huidige wervings- en isolatieacties binnen de gemeente.