

CV MONTEURS EN DE ENERGIETRANSITIE

Een verslaglegging van drie focusgroepen en 3 interviews
met cv monteurs en ander personeel van een installatiebedrijf

Amsterdam, februari 2020

In opdracht van het Behavioural Insights Team
(Directie Algemene Economische Politiek) en Directie Klimaat
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
Onduidelijkheid en betaalbaarheid belangrijkste issues voor cv monteurs	3
Adviesrol van cv monteurs	4
Drempels die monteurs zien bij verduurzamingskeuzes van klanten	4
Wensen van monteurs en potentiële oplossingsrichtingen die monteurs noemen	5
1. INLEIDING EN ACHTERGROND.....	6
2. ACHTERGROND MONTEURS.....	6
Ervaring, functie en werkomstandigheden	6
Geïnteresseerden in het onderwerp energietransitie	7
3. DE TWEE BELANGRIJKSTE DREMPELS VOOR MONTEURS IN DE ENERGIETRANSITIE	8
Onduidelijkheid van de overheid over het beleid t.a.v. de energietransitie	8
Geld en betaalbaarheid	11
4. MONTEURS EN DE ADVIESROL: KENNIS, HOUDING EN GEDRAG.....	13
Vragen van klanten over de energietransitie	13
De adviesrol: Kennis, houding en gedrag van monteurs.....	14
5. ANDERE DREMPELS BIJ VERDUURZAMINGSKEUZES EN -ADVIES	18
Timing: korte- en langetermijndenken.....	18
Praktische nadelen van duurzame oplossingen	19
Negatieve verhalen over warmtepompen	19
De onbekendheid van nieuwe technieken	20
6. OPLOSSINGSRICHTINGEN DIE MONTEURS AANDRAGEN.....	21
BIJLAGE: SPECIFICATIES GESPREKKEN	24

MANAGEMENTSAMENVATTING

Om meer inzicht te krijgen in de rol die cv monteurs (kunnen) spelen in de energietransitie zijn er begin 2020 drie focusgroepen en telefonische interviews gehouden met in totaal 29 cv monteurs, teamleiders en opleiders van een installatiebedrijf. De focus in de gesprekken lag op de volgende vragen:

- Hoe speelt het onderwerp duurzaamheid tijdens bezoeken aan klanten? Wat voor soort vragen stellen klanten?
- Hoe kijken monteurs aan tegen het geven van advies aan klanten over duurzaamheid of nieuwe technieken? Waarop baseren zij hun advies?
- Waar liggen eventuele drempels bij het geven van advies? Wat kan monteurs helpen?

De groep cv monteurs die zich heeft aangemeld voor de focusgroepen was vermoedelijk meer dan hun gemiddelde collega geïnteresseerd in het onderwerp duurzaamheid.

Onduidelijkheid en betaalbaarheid belangrijkste issues voor cv monteurs

De twee belangrijkste thema's die de gesprekken met monteurs domineerden waren onduidelijkheid en betaalbaarheid.

1. Onduidelijkheid vanuit de overheid

Er wordt door monteurs onduidelijkheid van de overheid ervaren over het beleid t.a.v. de energietransitie. Dit bleek op verschillende manieren.

- Waar wil de overheid naartoe? Het is voor monteurs niet duidelijk of 'van het gas af' gaat om Gronings gas of al het aardgas.
- Wanneer is het de bedoeling dat Nederland 'van het gas af is'? Er wordt in perceptie veel geschoven met jaartallen.
- Onduidelijkheid in niveau waarop overheidsbeleid wordt bepaald en uitgevoerd. Het is voor monteurs lastig dat het beleid per gemeente verschilt.
- Heeft 'van het gas af' een geopolitieke of duurzame motivatie?
- Verschillen tussen landen, bijvoorbeeld landen die aangesloten worden op het gas, leiden tot onduidelijkheid
- Is de warmtepomp wel de enige en/of juiste keuze om op te focussen? Monteurs vragen zich af waarom de overheid -in perceptie- alleen deze optie voorstelt, en waarom juist deze optie?

De gevolgen van de onduidelijkheid over het overheidsbeleid die monteurs benoemen voor henzelf en hun klanten:

- Voor de monteur is het moeilijker om vragen van burgers te beantwoorden.
- Een aanzienlijk deel van de monteurs heeft een sceptische tot zelfs negatieve houding tegenover het overheidsbeleid ten aanzien van de energietransitie. Velen twijfelen eraan of we daadwerkelijk van het gas af gaan. Dat communiceren zij desgevraagd ook aan klanten.
- De onduidelijkheid weerhoudt volgens monteurs burgers van het nemen van een beslissing.
- Meerdere monteurs geven aan dat ze een aarzelende burger vanuit zichzelf adviseren om toch een nieuwe cv-ketel aan te schaffen.

2. Betaalbaarheid van de energietransitie

Er waren zorgen over de betaalbaarheid van de energietransitie, zowel voor de maatschappij als geheel als voor eindgebruikers.

- Monteurs zien dat veel klanten niet het budget hebben voor de aanschafkosten van een warmtepomp, laat staan voor de aanpassingskosten aan de woning. Bovendien zijn klanten meestal niet bereid zoveel geld uit te geven met een onduidelijke terugverdientijd.
- Subsidies zijn in de ogen van monteurs onbekend, veranderlijk, ontoereikend of lastig om daadwerkelijk te verkrijgen.
- Daarnaast speelt de overkoepelende vraag hoe betaalbaar de energietransitie is op het niveau van de maatschappij, en de angst dat de burger uiteindelijk degene is die voor de kosten opdraait.

Adviesrol van cv monteurs

Monteurs krijgen zoals al werd verwacht, veel vragen van klanten over de energietransitie. Bijvoorbeeld stellen klanten de vraag: “Ik heb een ouwe ketel. Moet ik een warmtepomp nemen?” Monteurs merken op dat er bij henzelf en bij klanten een gebrek aan kennis is over verduurzaming en energiebesparende maatregelen.

Om goed advies te kunnen geven, vinden monteurs dat er te weinig kennis is:

- Bij henzelf: er zijn teveel merken op de markt om alles te weten en in de praktijk komen monteurs de warmtepomp nog niet vaak tegen.
- In het algemeen in de markt: de markt voor warmtepompen is nog versnipperd en soms met geheimzinnigheid omgeven, fabrikanten geven te weinig informatie.
- En bij het bedrijf: men vraagt om meer kennis, in vorm van opleiding, maar ook bijv. filmmateriaal.

Het hangt o.a. van de eigen interesse voor duurzaamheid, en karaktereigenschappen af of men graag advies geeft. Ook tijd is een belangrijke drempel voor het geven van advies. Service monteurs hebben over het algemeen 8 klanten op een dag en dat is vaak lastig te combineren met het geven van goed advies over verduurzaming van de woning. De meeste monteurs vinden het ook wel begrijpelijk dat er niet zoveel tijd voor is omdat het verdienmodel ontbreekt; advies geven kost veel tijd kost maar levert weinig op.

In praktijk geeft men mede vanwege het gebrek aan kennis vaak geen advies over de warmtepomp, ofwel men adviseert om toch nog een keer een nieuwe cv-ketel te nemen. Monteurs geven verder vaak bespaaradviezen voor in de woning, zoals het aanbrengen van tochtstrips of besparend gedrag.

De algehele tendens in de gesprekken is dat de meeste monteurs van mening zijn dat een adviserende rol niet moet worden verwacht van monteurs. Dit is gebaseerd op een optelsom van de onduidelijkheid over de energietransitie, gecombineerd met de praktische bezwaren bij het adviseren (gebrek aan kennis, gebrek aan tijd, wat is het verdienmodel voor het bedrijf, etc.).

Drempels die monteurs zien bij verduurzamingskeuzes van klanten

Tijdens de focusgroepen kwamen verschillende redenen naar voren waarom klanten niet voor een duurzamer alternatief kiezen.

- Timing waarop klant over aanschaf nadenkt is slecht: vaak gaan klanten hierover nadenken als er sprake is van een storing op het moment dat zij in de kou zitten. Dat zorgt niet voor langetermijndenken.
- Korte- en langetermijndenken: in het algemeen vinden mensen het lastig om beslissingen te nemen die op de lange termijn nut hebben, in plaats van te gaan voor de korte termijn.
- Praktische nadelen van warmtepompen: bijvoorbeeld de ruimte die wordt ingenomen door de apparatuur, dat er soms lawaai wordt ervaren en de aanpassingen die aan de woning nodig zijn om deze geschikt te maken voor een warmtepomp, zoals zeer goede isolatie.
- Negatieve verhalen over warmtepompen door onjuist gebruik, verkeerde standaardinstellingen of installatie: monteurs wijzen erop dat een warmtepomp een ander stookgedrag vergt dan mensen gewend zijn van de cv-ketel. Dit heeft effect op de werking van warmtepompen en kan tot negatieve verhalen leiden. In het algemeen geven monteurs aan dat de installatie van warmtepompen ingewikkelder is en ook dat de installatie nauwer luistert voor het goed functioneren ervan.

Wensen van monteurs en potentiële oplossingsrichtingen die monteurs noemen

Hoog op de wensenlijst van monteurs staat meer duidelijkheid over het overheidsbeleid t.a.v. de energietransitie. Verder zien monteurs meerdere oplossingsrichtingen om de energie-transitie te bevorderen, deels erop gericht om hun rol als schakel richting de burger groter te kunnen maken.

- Niet uitsluitend focussen op de warmtepomp, maar ook op andere opties zoals isoleren, waterzijdig inregelen, waterstof, zonneboilers en combinatie-oplossingen.
- Voorlichting en campagnes vanuit overheid zijn gewenst.
- Velen verwachten dat soepeler regels en meer subsidies de oplossing zullen bieden.
- Meer opleiding vanuit de werkgever (en mogelijk fabrikanten) is gewenst.
- Meer tools en ondersteuning in de vorm van filmpjes, folders die monteurs mee kunnen geven aan hun klanten, en ander voorlichtingsmateriaal.
- Mochten monteurs moeten gaan adviseren, dan is meer tijd en ruimte in het dagschema nodig voor het geven van advies (met bijbehorend ander verdienmodel installatiebedrijven).
- Monteurs die zelf met flinke korting of subsidie duurzamere apparatuur kunnen aanschaffen, kunnen hun verhaal en advies richting klanten nog beter over het voetlicht brengen.

1. INLEIDING EN ACHTERGROND

Om meer te leren over de rol van cv monteurs in de energietransitie zijn door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat in samenwerking met een installatiebedrijf 3 'kennissessies' (focusgroepen) georganiseerd met 26 cv monteurs, teamleiders, en opleiders begin februari 2020. Daarnaast zijn nog drie telefonische interviews uitgevoerd met monteurs.

De verwachting vooraf was dat monteurs een belangrijke rol (kunnen) spelen in de transitie. Uit eerder onderzoek blijkt namelijk dat monteurs veel vragen krijgen van klanten over de energietransitie. Focuspunten in de gesprekken zijn:

- Hoe speelt het onderwerp duurzaamheid tijdens bezoeken aan klanten? Wat voor soort vragen stellen klanten?
- Hoe kijken monteurs aan tegen het geven van advies aan klanten over duurzaamheid of nieuwe technieken? Waarop baseren zij hun advies?
- Waar liggen eventuele drempels bij het geven van advies? Wat kan monteurs helpen?

De inzichten uit de kennissessies en de interviews helpen om in te kaart brengen welke initiatieven de Rijksoverheid mogelijk zou kunnen ontwikkelen om monteurs te ondersteunen in de energietransitie.

2. ACHTERGROND MONTEURS

Er is tijdens de focusgroep tijd besteed aan het in kaart brengen van de achtergrond van de monteurs.

Ervaring, functie en werkomstandigheden

We zagen in de gesprekken een mix tussen monteurs die al tientallen jaren als monteur werken bij hetzelfde bedrijf, en monteurs die korter aan het bedrijf zijn verbonden.

Vooral oudere monteurs vertellen graag over hun jarenlange ervaring, waarin zij veel verschillende ontwikkelingen zagen voorbijkomen:

- *“Ik heb alles al zien langs komen in de loop der tijd, eerst de komst van de cv-ketel, toen kwam de HR-ketel en nu weer de warmtepomp”.*

Veel monteurs zijn onderhoudsmonteur of storingsmonteur bij particulieren: zij leggen dagelijks tot wel 8 bezoeken af bij klanten. Dit zorgt voor een vrij hoge werkdruk en geeft de monteur in perceptie bijna altijd (te) weinig tijd om te spenderen bij iedere klant.

- *“Als mensen vragen: ik heb een ouwe ketel. Moet ik een warmtepomp? Ik kijk dan als monteur op mijn bonnen. Ik kan zo anderhalf uur praten met zo’n klant, ik voel dan de werkdruk.”*

Sommige monteurs werken aan grotere installatieprojecten, o.a. bij zakelijke klanten, zoals woningbouwcorporaties. Meerdere deelnemers zijn teamleider, en/of houden zich (een deel van hun tijd) bezig met het opleiden van jongere monteurs.

Geïnteresseerden in het onderwerp energietransitie

De oproep over een kennissessie over dit thema heeft geresulteerd in een groep van in dit onderwerp geïnteresseerde mensen (dit werd vooraf al verwacht). In alle drie de groepen zaten wel 1 of meer monteurs die erg bevlogen zijn over dit onderwerp. Sommigen maken er een sport van om zelf zo duurzaam mogelijk bezig te zijn. Verschillende monteurs hebben in hun thuissituatie extra duurzame constructies staan of experimenteren hiermee. Zij vertellen hier ook wel eens over aan hun klanten.

- *“Ik ben altijd geïnteresseerd geweest in nieuwe technieken. Interesse was er altijd al, vanuit huis uit meegekregen.”*
- *“Ik kan het zelf installeren, zit dicht bij het vuur. Ik heb een warmtepompboiler thuis neergehangen, gewoon om te kijken hoe gaat dat, hoe functioneert dat, hoe gaat het met geluid, gewoon proefondervindelijk.”*
- *“Ik ben al 10 jaar bezig met warmtepompen. Het laatste jaar met mijn eigen huurwoning bezig om te kijken wat ik zelf kan doen, onafhankelijk van verhuurder. Nu voor elkaar gekregen dat ik zonnepanelen heb. Ik heb een behoorlijk overschot, ben daarom met boiler bezig (...) Heb het gas 1/3 naar beneden gekregen. Ik kan alles zelf doen, maar dit zou voor gemiddelde particulier 12-14000 Euro kosten. Ik ben aan het kijken naar een elektrische boiler. Die ga ik in Duitsland kopen, is daar een stuk goedkoper. “*

De monteurs koppelen terug dat ze zelf inschatten dat zij vergeleken met hun collega's relatief veel affiniteit hebben met dit onderwerp.

- *“Ik denk dat ik een van de weinigen ben die zo enthousiast is. Veel van mijn collega's zijn niet zo positief. Op feestjes kunnen ze uren over een badkamer praten, maar verwarmen vinden mensen niet leuk. Maar als je het goede verhaal vertelt, worden mensen enthousiast”.*
- *“De meesten boeit het niet. Die mensen gaan ook niet aan hun klanten uitleggen hoe ze hun installatie af moeten stellen of hoe ze moeten isoleren”.*
- *“Ik ben een milieufreak. Ik zeg dan: ze doen dit niet voor niets. Je ziet dat er dingen veranderen en het is niet goed om zo veel uit de grond te halen als er een andere manier is. Als er veel collega's sceptisch zijn, is het wel overleven in zo'n sfeer”.*

3. DE TWEE BELANGRIJKSTE DREMPELS VOOR MONTEURS IN DE ENERGIETRANSITIE

Er spelen twee grote thema's die volgens monteurs een drempel zijn in de energietransitie: 1.) De onduidelijkheid van de overheid over het beleid en 2.) Geld en betaalbaarheid. Deze kwamen in alle gesprekken prominent naar voren:

Onduidelijkheid van de overheid over het beleid t.a.v. de energietransitie

Volgens monteurs zijn het standpunt en het beleid van de overheid over het thema energietransitie onduidelijk. De belangrijkste vragen die onder monteurs, en volgens hen ook onder burgers, leven zijn:

In zijn algemeenheid: waar wil de overheid naartoe en wanneer? De overheid predikt in perceptie: 'We gaan van het gas af'. Maar het is voor monteurs niet duidelijk wat dit betekent. Men weet niet zeker of het nu om Gronings gas of al het aardgas gaat. Daarbij vraagt men zich af: wordt het een verplichting om van het gas af te gaan? En zo ja, wordt er dan ook gehandhaafd (NB: sommige monteurs verwachten dat er geen handhaving zal zijn, hoewel de overheid in theorie niet hoeft te handhaven als er geen gas meer uit de leiding zou komen).

1. Is de energietransitie een feit?

Er heerst twijfel of de energietransitie daadwerkelijk gaat gebeuren en men twijfelt eraan of deze überhaupt mogelijk is. Er zijn bij de monteurs ook twijfels over de praktische haalbaarheid van deze overgang. Ze brengen bijvoorbeeld de vraag ter sprake of de infrastructuur, i.c. de elektriciteitsnetten het wel aankunnen.

- *“De overheid wil van het gas af, dan moet je van tevoren ook weten hoe je dat moet doen. Want een klant krijgt op het nieuws te horen we gaan in 2040 van het gas af. Oh, ja, dan moet ik een peperduur apparaat gaan kopen. (...) Dit geeft heel veel onrust en onzekerheid, bij de klant maar ook in de installatiebranche.”*
- *“Het zou fijn zijn als er een helder en duidelijk beleid was, dat ook gevolgd wordt zonder allerlei partij politieke doelstellingen of belangen. Op een gegeven moment komen er weer verkiezingen en dan is alles mooi, en dan komt er een nieuw kabinet en dan wordt het toch weer bijgesteld.”*
- *“Er wordt eerst geroepen en dan pas nagedacht door de overheid. Een voorbeeld zijn de warmtepompen. Er zijn te veel warmtepompen op de markt en overal zit subsidie op. Daalderop is de enige waarbij je geen koelvloeistof in de grond hoeft te doen. Maar dan is er geen marktwerking meer. Maar door alle keuze weten mensen het niet meer dan kiezen ze weer een ketel”*
- *“Van het ‘gas’ af...? We gaan van het Gronings aardgas af. Dat is heel wat anders”.*
- *“Ik moest een keer een ketel maken bij een man die in Den Haag werkte. (...) Die man gaf aan: tot 2050 kan je makkelijk nog ketels plaatsen. Dat heb ik gedeeld met al mijn collega's”.*
- *“Ik denk dat heel NL van het aardgas afgaat, dat kan helemaal niet. Daar is onze infra niet toereikend voor denk ik. Als je een hele straat vol legt met zonnepanelen, en de zon schijnt, en je wilt allemaal terugleveren aan het net, dan blijkt dat de capaciteit van het net niet voldoende is.”*

2. Wanneer is het de bedoeling dat Nederland 'van het gas af' is?

Er wordt in perceptie veel geschoven met jaartallen.

- *“Als er iets op het nieuws is krijg je veel vragen. Bijvoorbeeld 2 jaar geleden werd er verteld dat er vanaf 2021 geen ketels meer mochten worden verkocht. Toen kreeg ik heel veel vragen, want wat het nieuws zegt, dat klopt zeg maar. Dan ben je zeker een kwartier of een half uur aan het vertellen: dat loopt zo’n vaart niet. Koop in ieder geval een nieuwe ketel.”*
- *“Die zakelijke opdrachtgevers hebben drie data in hun hoofd; 2020, 2030 en 2050. 2030 lijkt nog heel ver weg. Is heel dichtbij. Die denken dat duurt nog een paar kabinetten, misschien is het beleid dan wel helemaal bijgedraaid. We zorgen eerst in 2020 dat we gemiddeld op label B zitten...”*
- *“Hier is nog steeds onduidelijk wat er gaat gebeuren. Nu zeggen ze weer tot 2030 wordt het afgebouwd.”*

3. De gemeente of het Rijk?

Bijkomend element in de onduidelijkheid van de overheid, is het niveau waarop overheidsbeleid wordt bepaald en uitgevoerd. Het is voor monteurs lastig dat het beleid per gemeente verschilt. Er worden door monteurs verschillende voorbeelden aangehaald van onduidelijke situaties die voor verwarring zorgen:

- *“De plannen van de gemeente, daar zitten we op te wachten. Die zijn nog niet voor iedereen duidelijk. De gemeenten hebben veel [onderling] verschil en de plannen zien er per gemeente heel anders uit, andere teksten. Dat moet eigenlijk gewoon samenwerken. Dat is lastig.”*
- *“Met name bij gemeenten, wat ze van plan zijn. We roepen altijd bij klanten wacht op gebiedsindelingen, ga dan pas je beslissing nemen.”*
- *“Bij zonne-energie bijvoorbeeld. Dat is per gemeente verschillend. Dat is ook moeilijk.”*

4. Duurzame of geopolitieke motivatie?

Dit betreft de vraag: heeft het overheidsbeleid vooral een duurzame motivatie, of is het een beslissing die is ingegeven door geopolitieke motieven? Omdat de werkelijke motivatie van het beleid niet helder is, ontstaat extra twijfel over het al dan niet meegaan in de omschakeling naar een andere energiebron dan (aard)gas.

- *“Je kan op basis van je kennis en kunde een verhaal vertellen, maar je weet zelf niet helemaal of het klopt. De Nederlandse Aardoliemaatschappij heeft aandelen gekocht in Russisch gas. Waarom hebben ze dat gedaan? We gaan van het gas af, maar investeren er ook in. Dat is raar. Als we op het Russisch gas gaan, waarom moeten we dan allemaal een warmtepomp?”*
- *“Ik denk dat heel veel mensen het gevoel hebben dat die energietransitie puur te maken heeft met we draaien Groningen dicht, we willen niet afhankelijk zijn van meneer Poetin in Rusland. Financieel gedreven. We hoeven helemaal niet van het gas af, er is gas genoeg in de wereld. Maar we willen (of moeten) onze begroting spekken. Dat is wat bij veel mensen speelt. Bijna bij iedere klant hoor je dat.”*

5. Verschillen tussen Europese landen

Het energiebeleid is in andere Europese landen anders. In sommige landen wordt aardgas juist als een duurzame energievorm gezien en gestimuleerd. Dat roept zowel bij de monteurs zelf als bij klanten ook weer vragen op.

- *“Als Duitse bewoners op gas overgaan krijgen ze een subsidie van 6000 euro. Dit is een verhaal in de media. Het vertrouwen in de overheid is weg. Als dit zo doorgaat doet niemand het meer.”*
- *“Ik heb wel eens discussie met klanten: waarom moeten we van het gas af, als Italië en Duitsland juist op het gas gaan? Ja, mijn antwoord zeg ik, dat is een politiek spel. Wat wij doen maakt op het grote geheel ook niet uit. We krijgen ook uitstoot van de buren binnen.”*

6. Twijfel over de focus op de warmtepomp

Hierbij gaat het om de vraag of de warmtepomp wel de enige en/of juiste keuze is om op te focussen. Monteurs vragen zich af waarom de overheid -in perceptie- alleen deze optie voorstelt, en waarom juist deze optie? Er zijn toch veel meer opties, waarin ook geloof heerst onder sommige monteurs, zoals waterstof.

- *“Wie zegt dat we allemaal een warmtepomp moeten? De media zeggen dat. Er komt een transitie dus we moeten wat. Wat is een transitie? Geen fossiele brandstoffen... Minder fossiele brandstoffen.... Maar een ‘wkk’ is ook transitie. (NB=Warmte-krachtkoppeling). Waterstofketeltje is ook transitie. En zonnepanelen.”*
- *“Volgens mij is waterstof de oplossing. Ze zijn in mijn buurt een waterstofmolen aan het bouwen.”*
- *“Er is ook al veel te winnen door je gedrag aan te passen, door anders te stoken. Ik adviseer bij een combi-ketel een zonneboiler. Dat scheelt toch al aanzienlijk in gas. Ik heb het zelf gedaan en ik krijg geld terug.”*
- *“Wat gaat er gebeuren in de toekomst? Elektrische tegels? Waterstof? Warmtepomp? Ik wacht nog wel even...”*
- *“Je moet opties geven: een warmtepomp is één ding. Er zijn nog meer dingen mogelijk. Die ook vertellen aan de klant.”*
- *“Waterstof is een goed alternatief. Ze kunnen al 10% waterstof bij het aardgas gooien. Dat wordt door de grote bedrijven zoals Shell tegengehouden.”*

De gevolgen van de onduidelijkheid over het overheidsbeleid zijn:

- * Voor de monteur is het niet prettig dat hij o.a. vanwege de onduidelijkheid vragen van burgers niet kan beantwoorden. Over vragen en advies: meer in hoofdstuk 4 - Monteurs en de adviesrol.
- * Een aanzienlijk deel van de monteurs heeft een sceptische houding tegenover het overheidsbeleid ten aanzien van de energietransitie, tot zelfs een negatieve houding. Velen twijfelen eraan of we daadwerkelijk van het gas af gaan. Dat communiceren zij desgevraagd ook aan klanten. De onduidelijkheid weerhoudt volgens monteurs burgers van het nemen van een beslissing.
- * Meerdere monteurs geven aan dat ze een aarzelende burger vanuit zichzelf adviseren om toch een nieuwe cv-ketel aan te schaffen. Hierover ook meer in Hoofdstuk 4.

Geld en betaalbaarheid

Een volgens monteurs nagenoeg even groot issue als de onduidelijkheid over het overheidsbeleid, is het financiële thema: hoe zit het met de betaalbaarheid van de transitie naar duurzame energie?

De vraag over de betaalbaarheid speelt op alle niveaus: van de portemonnee van een individuele burger, tot en met de totale betaalbaarheid van de energietransitie voor de maatschappij.

Het thema Geld en betaalbaarheid valt uiteen in drie onderdelen: kosten voor de gebruiker, subsidies en betaalbaarheid voor de maatschappij in het geheel.

1. Kosten voor de gebruiker

Monteurs geven aan dat klanten weliswaar vaak vragen naar een warmtepomp, maar als de monteur dan het kostenplaatje schetst: 8000 euro voor de pomp en dat is nog zonder isoleren, dan verbleken klanten. Veel klanten hebben helemaal het budget niet om de aanschafkosten te dragen. Andere klanten hebben wellicht wel het budget beschikbaar, maar geven dit veel liever uit aan andere zaken dan aan duurzame energie. Daarbij komt nog dat niet altijd duidelijk is hoe snel je de aanschafkosten kunt terug verdienen, zeker als het beleid van de overheid (in perceptie) zwakt. Dit brengt nog meer onzekerheid.

- *“Heel veel mensen hebben geen schuin dak. Mijn schoonouders wilden zonnepanelen, maar iedereen raadt het af. De installatie is te duur omdat er te weinig zonnepanelen op kunnen, dan is het niet rendabel.”*
- *“Wat we ook wel eens horen is dat mensen bang zijn dat de overheid of energiemaatschappijen hen gaan oplichten. Bijvoorbeeld met de salderingsregeling, dan neem je zonnepanelen, maar moet je meer belasting gaan betalen of kan je het niet meer gunstig verkopen. Ze zijn bang dat een gunstige optie niet gunstig blijft. Dat gaat ook best diep bij mensen thuis. Als je geen vertrouwen hebt is dat best lastig. Met alle duurzame opties merk ik dat.”*
- *“Mensen vragen zich af wat het oplevert en de terugverdientijd is erg lang. Wat kost het vragen ze.”*

Er wordt in alle groepen voorbeelden geschetst van de hoge aanschafkosten van de warmtepomp die vele malen hoger liggen dan de kosten voor een cv-ketel. En nog substantiëler: daar komen ook nog hoge kosten bij om de woning aan te passen om deze geschikt te maken. Monteurs vertellen over hun ervaringen bij klanten die op voorhand welwillend zijn om een warmtepomp te overwegen, maar in praktijk afhaken op het prijskaartje.

- *“Het draait om geld. De bewoners willen wel graag verduurzamen, maar dan komt het kostenplaatje en wie gaat het uiteindelijk betalen. Als ze een keuze moeten maken tussen een warmtepomp van 8000 euro of een keteltje van 1500 euro, dan is die keuze snel gemaakt.”*
- *“Een goed hybride systeem (hybride warmtepomp) kost 8000 euro, mensen denken dat het 1500 euro kost. Mensen verschieten daarvan.”*
- *“Heel veel klanten willen een warmtepomp, maar ze schrikken al terug als ze een beetje een richtprijs krijgen. Ze weten niet wat ze moeten, ze willen wel, want ze willen van het gas af, totdat ze de kosten horen.”*

- *“Mensen vragen ook naar isoleren, dan wordt er snel gekeken naar de prijs. Een woning klaar maken voor warmtepomp kost heel veel geld, dat hebben veel mensen niet. Geld is het allerbelangrijkste.”*
- *“Het is niet alleen die kosten, maar ook isolatie, je ramen. Je hele installatie, systeem moet aangepast worden.”*

2. Subsidies zijn onbekend of lastig om werkelijk te verkrijgen

Tijdens de kennissessies komen subsidies veelvuldig ter sprake. Er is volgens monteurs te weinig subsidiegeld beschikbaar. Ook bestaat er onduidelijkheid over welke subsidies er zijn en in welke gevallen deze aangevraagd kunnen worden. Het aanvragen van subsidies werkt in praktijk niet altijd makkelijk geven monteurs aan. De timing van het uitvoeren en de keuze van het soort werkzaamheden luistert erg nauw. Ook geven monteurs aan dat zij het onvoorspelbaar vinden wanneer subsidies op zijn of aangepast worden.

- *“Ik heb zelf vloerverwarming met isolatie, en heb een nieuw dak geplaatst met unidekpanelen. Nul subsidie. Maar als ik wat isolatieplaten tegen mijn dak sla, dan krijg ik wel subsidie. Dat hebben ze vorige zomer pas aangepast. Dan denk ik, ze snappen het niet. Bij mij zat het er toen al in. Dat vond ik wel een dingetje.”*
- *“Er zijn wel subsidies, maar die zijn beperkt. Nieuwbouw [woning] is niet te krijgen.”*
- *“Sommigen hebben een spaarpot en anderen niet. Sommigen zeggen: als ik zou kunnen besparen, vind ik dat wel leuk. Als je die verwijst naar subsidies en overheidswebsites, moeten ze inloggen met hun Digid, dan moet er een adviseur heen. Dat kost moeite.”*
- *“Dan vraag je subsidie aan, 1250 euro (...) dan krijg je bericht, de termijn is verlengd met 8 weken. Ik weet nu al dat ik niets krijg, want de pot was eind november leeg. (...) Dan mag je het in januari opnieuw indienen, maar is de subsidie van 1250 nu 500 euro geworden. Dat kan voor heel veel mensen net de trigger zijn om het toch niet te doen.”*
- *“Als je zegt wat het kost en wat het bespaart, zie je dat de subsidies te laag zijn. Voor zonne-energie bijvoorbeeld. En het is per gemeente verschillend. Dat is ook moeilijk.”*

Monteurs zien overigens juist in de richting van het subsidiebeleid wel potentiële oplossingen voor de overgang naar duurzame energie. Zie hierover meer in hoofdstuk 6 Oplossingsrichtingen die monteurs aandragen.

3. Hoe betaalbaar (en haalbaar) is de energietransitie op het niveau van de maatschappij?

Gekoppeld aan de sceptische houding die sommige monteurs hebben, klinkt in de kennissessies het geloof door dat het uiteindelijk altijd de burger is die het prijskaartje voor duurzame energie betaalt, hoe het beleid ook wordt ingericht.

- *“Het gevaar bij financieel aantrekkelijk maken is dat ik het uiteindelijk toch zelf moet betalen.”*
- *“Als we minder gas gaan gebruiken, gaat de belasting op gas omhoog. Per saldo ga je niet minder betalen. Uiteindelijk moet het ergens vandaan komen. Als burger zou je vanuit de overheid een garantie moeten hebben: als ik ga besparen op gas, ga ik daadwerkelijk minder betalen.”*

4. MONTEURS EN DE ADVIESROL: KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

Er werd tijdens de focusgroepen gesproken over de vragen die klanten stellen, hoe monteurs aankijken tegen het geven van advies aan klanten over duurzaamheid of nieuwe technieken en waarop monteurs hun advies baseren. Ook werd besproken waar eventuele drempels liggen bij het geven van advies. Tot slot werd besproken wat monteurs hierin kan helpen.

Vragen van klanten over de energietransitie

Monteurs koppelen terug dat ze inderdaad vaak door burgers worden aangesproken over het onderwerp 'Nederland moet van het gas af'. Veelal komt in zo'n gesprek de onduidelijkheid van het overheidsbeleid ter sprake (en dan wordt er gepraat over dezelfde thema's die zijn genoemd in Hoofdstuk 3). Burgers stellen aan de monteur de vraag wat voor hen verstandig is om te doen in het kader van 'van het gas af gaan'. Monteurs moeten hierop een duidelijk antwoord schuldig blijven, omdat ze het zelf ook niet weten.

1. Vragen van klanten

De vragen die klanten stellen aan monteurs lopen zeer uiteen:

- Ik heb een oude ketel. Moet ik een warmtepomp nemen?
- Wat kan ik het beste doen als de ketel vervangen moet worden?
- Is het wel verstandig om een ketel te kopen, want kan ik hem wel zo lang blijven gebruiken?
- Hoe lang duurt het voor ik de aanschaf van een warmtepomp heb terug verdiend?
- Kan ik van de geiser af voor het warm water?
- Hoe kan ik verduurzamen, wat is de volgende stap in mijn woning?
- Mag de warmte unit van de pomp buiten staan?
- Is mijn huis wel geschikt voor een warmtepomp?
- Wat is biomassa?
- Wat gaat er gebeuren als de kolencentrales dicht gaan?
- Kan ik ook alleen met zonnepanelen duurzaam stoken?
- Wat zou een alternatief zijn voor de warmtepomp?
- Hoeveel subsidie kan ik krijgen voor een warmtepomp?
- Welke radiator moet ik nemen voor een warmtepomp?

2. De monteur als bron van kennis

Meerdere monteurs geven spontaan aan dat zij zichzelf als een belangrijke bron zien voor burgers om advies van te krijgen. Daarmee versterken ze de gedachte die het Behavioural Insights Team van het Ministerie van Economische zaken en Klimaat heeft dat cv monteurs een belangrijke schakel kunnen zijn bij de energietransitie.

- *"Mensen geloven je als monteur eerder dan mensen van buiten."*
- *"Mensen verzuipen in alle informatie, als ze gaan zoeken verzuipen ze in de informatie en klikken ze het weg en denken, ik wacht wel tot de monteur komt."*
- *"Wij staan als verwarmingsmonteurs voor aan de linie"*

Monteurs nemen waar dat er bij klanten veel gebrek aan kennis is over dit onderwerp. Er is weinig kennis op meerdere terreinen:

- Er is bij klanten een gebrek aan kennis over de volgorde van verduurzaming, bijvoorbeeld dat je een woning eerst moet isoleren voordat een woning geschikt is voor technieken zoals een warmtepomp.
- Klanten weten over het algemeen weinig over andere energiebesparende maatregelen zoals bijvoorbeeld het inregelen van de cv- ketel.
- Er is bij klanten met een warmtepomp een gebrek aan kennis over hoe de warmtepomp juist te gebruiken, en dat het anders werkt dan een cv- ketel. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat de pomp niet steeds aan- en uit wordt gezet, omdat dit consequenties heeft voor werking van apparaat. Dit leidt tot fout gebruik van de warmtepomp in de praktijk, slechte verhalen over de warmtepomp en een kortere levensduur van de apparaten.
- Er is in het algemeen weinig besef bij klanten over het belang van een constante verwarming voor zuinigheid.

De adviesrol: Kennis, houding en gedrag van monteurs

Wat monteurs terugkoppelen over het geven van advies, kan worden gestructureerd in drie elementen: kennis, houding en gedrag. Deze drie elementen worden hierna uitgebreider toegelicht en geïllustreerd met citaten.

1 KENNIS	2 HOUDING	3 GEDRAG
<p>Er is sprake van te weinig kennis volgens monteurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het algemeen in de markt - Bij henzelf - En bij het bedrijf 	<p>Grondhouding t.a.v adviseren hangt af van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eigen interesse/passie voor duurzaamheid - Opleidingsniveau en functie - Of men open staat voor andere werkzaamheden dan waar men primair voor is opgeleid. 	<p>In praktijk geeft men veelal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofwel geen advies - Of adviseert men toch nog een keer een nieuwe cv-ketel te nemen <p>Men doet wel meer aan bespaaradviezen, zoals tochtstrips, besparend gedrag, of de aanschaf van een zuinigere cv-ketel.</p>

1. Te weinig kennis om goed te kunnen adviseren

In praktijk is het geven van advies lastig, omdat veel monteurs vinden dat ze te weinig kennis hebben over de energietransitie en de apparatuur die men in perceptie wordt geacht te adviseren (namelijk warmtepompen). Het gebrek aan kennis heeft te maken met verschillende zaken. Deze worden hieronder weergegeven.

Op de hoogte van overheidsplanning

De onduidelijkheid die monteurs ervaren vanuit de overheid (zie ook Hoofdstuk 3). Hoe kun je adviseren als je niet weet hoe het zit en waar het naartoe gaat?

- *“Ik hoef ook niet uit te kunnen leggen hoe het apparaat gerepareerd moet worden, maar ik wil wel een duidelijk verhaal kunnen vertellen. Ik vertel wat ik in de wandelgangen hoor. De*

ontwikkelingen staan niet stil. Er zijn veel meer mogelijkheden als we er serieus op ingaan, en een serieuze cursus te volgen, om naar de klant zelf een duidelijk verhaal te vertellen. En dan nog moet je met de klant om de tafel gaan zitten om te bespreken wat het beste bij ze past. Als er geen duidelijk verhaal is, gaat geen mens overstag.”

- *“We zitten ook in een onzekere periode. We weten niet waar we naartoe gaan met z’n allen. Ik ben soms bij de technische unie, als er iets is schrijf ik me ervoor in. Op de unie laten ze nieuwe technieken zien. Je hebt het wel al allemaal, maar het is of duur of een prototype. Dus we weten nog niet wat het wordt, dus ik weet niet wat ik moet adviseren.”*
- *“Ik vind het belangrijk om het ‘eerlijke verhaal’ te kunnen vertellen aan klanten. Maar wat is het eerlijke verhaal?”*

De onzekerheid van nieuwe techniek

Het relatief nieuw zijn van apparatuur zoals de warmtepomp (zie ook paragraaf 5.4). In een nieuwe markt bestaan altijd veel meer onzekerheden dan in een gevestigde markt, bijvoorbeeld over gebruik, service, et cetera.

- *“Mensen willen heel veel zekerheid. Ik kom veel in Zeeland, dan rijd je in the middle of nowhere en dan is er iets kapot. Als het een warmtepomp is dan weten veel monteurs niet wat ze moeten doen.”*
- *“Wat lastig is: vertel je wel de waarheid? Klopt het wel wat je zegt. Je moet eigenlijk iets adviseren waarvan je niet eens weet hoe het zit. Je houdt mensen dan iets lekkers voor en later haal je het weer weg.”*

Grote variatie in aanbod warmtepompen

Het grote aantal warmtepompen op de markt en de soms gebrekkige ondersteuning van fabrikanten is heel anders dan bij cv-ketels. Doordat er zo veel verschillende warmtepompen zijn, zijn er geen warmtepompen die monteurs vaak genoeg zien om ze goed te leren kennen. Daarbij is het installeren van een warmtepomp technisch veel ingewikkelder en de installatie ligt gevoeliger dan bij een cv-ketel. De juiste werking hangt meer af van de juiste werkwijze van de monteur. Ook de aansluiting van cv op hybride is ingewikkeld.

De klant als expert

Klanten die al geïnteresseerd zijn in een duurzame energie oplossing, hebben soms meer kennis dan de monteur. Dat maakt het geven van advies extra lastig.

- *“Een andere drempel is dat veel mensen info kunnen opzoeken op Google en daarom weten ze meer over de warmtepomp dan de monteur. De klant vraagt om advies maar weet het in die gevallen beter dan ik. Dat is moeilijk. Ze hebben al offertes opgevraagd en hebben veel informatie opgevraagd. Ik kan dan niet goed adviseren, want ik weet niet zo veel over warmtepompen. Ik heb de tijd niet om dat uit te zoeken.”*
- *“Klanten hebben een verwachting. Kijk wij onderhouden en repareren ketels en warmtepompen enz. Wat je steeds meer ziet is dat monteurs bestookt worden met vragen als een adviseur. Ze stellen vragen, we leiden monteurs daar helemaal niet in op, dat is ook helemaal de vraag niet. Ze gaan erheen om een ketel te onderhouden, niet voor advies.”*

2. Houding t.a.v. adviseren

Of monteurs al dan niet advies willen geven wordt door meerdere factoren beïnvloed.

Duurzaamheid

De eigen houding ten opzichte van duurzaamheid speelt een rol in de bereidheid de klant hierover te adviseren. De paar monteurs die echt gepassioneerd zijn hierover adviseren graag, ook buiten hun werk om en lopen hiervoor extra hard, zo lijkt het.

- *“Ik vind het leuk, ik trek soms de tijd uit om uit te leggen wat mogelijk is. Dan komt de vraag, bieden jullie dat ook aan en dan zeg ik zo ver is het nog niet. Ik zit krap in de tijd maar ik wil het toch graag doen.”*
- *“Ik word alleen maar enthousiaster en ik gebruik mijn kennis en ervaring. De tijd wordt alleen maar leuker voor de techneuten die het leuk vinden. Als ze zeggen dat het niet kan werken het toch werkbaar maken. Dat is hoe ik wil werken. Als mensen zeggen dat het niet kan ga ik een oplossing zoeken”.*

Openstaan voor aanvullende werkzaamheden

In hoeverre men als persoon open staat voor andere werkzaamheden dan waar men primair voor is opgeleid.

- *“Als mensen lang in dienst zijn en niks anders gewend zijn is het lastig om de switch te maken. Die willen alleen maar ketels, zelfs mechanische ventilatie is al te gek. Ze willen van 8 tot 4 werken en dan naar huis”.*
- *“Sommige collega’s luisteren niet als ik iets vertel. De mentaliteit verandert. Jongere heeft soms 8 tot 5 mentaliteit, het interesseert ze niet. Warmtepompen kosten meer tijd.”*
- *“Ik vind het heel leuk om te adviseren. [...]. Ik praat graag met mensen. Ik denk ondernemend en ik hou van problemen oplossen. Met mensen praten vind ik het mooiste van het vak. Als ik vol passie kan uitleggen doe ik dat graag.”*

De algehele tendens over alle gesprekken heen, is dat (op enkele zeer gepassioneerde personen na) de meeste monteurs op het standpunt staan dat een adviserende rol niet moet worden verwacht van monteurs. Dit is gebaseerd op een optelsom van de onduidelijkheid over de energietransitie, gecombineerd met de praktische bezwaren bij het adviseren (gebrek aan kennis, gebrek aan tijd, wat is het verdienmodel voor het bedrijf, etc.).

De personen die positiever staan tegenover een adviserende rol van monteurs, geven daarbij wel aan dat er veel zou moeten veranderen voor het echt zo ver kan zijn: zowel wat betreft het kennisniveau van personeel, als de beschikbare tijd die men krijgt bij een klant.

3. Gedrag: hoe adviseren monteurs?

Monteurs geven aan dat zij weinig tijd beschikbaar hebben, vaak een cv-ketel adviseren en tijdens het werk bij klanten wel bespaartips geven.

Te weinig tijd

In perceptie is er altijd te weinig tijd voor gesprekken met de klant (over welk onderwerp dan ook, dus ook over duurzaamheid). Maar juist het geven van een goed advies over duurzame oplossingen kost heel veel tijd, zo is de ervaring van monteurs. Tijd die zij niet hebben. Ook verschilt de mogelijkheid tot het geven van advies per functie. Een storingsmonteur die 8 klanten op een dag afwerkt, heeft een andere uitgangssituatie en mogelijkheden dan iemand die speciaal is belast met het opleiden van monteurs en het thema duurzaamheid.

- *“In een uur kan je niet de klant uitleggen wat de goede volgorde is, hoe de wereld in elkaar zit. Klant komt met heel veel vragen, die heeft heel veel gehoord. Die denkt ik wil een warmtepomp, dan moet jij uitleggen aan welke voorwaarden ze moeten voldoen. Stookgedrag, isoleren. Je moet bij A beginnen met uitleggen, koelkast is ook een warmtepomp die krijgt je bier wel koud maar die heeft wel een dagje nodig. Het is niet zoals we gewend zijn bij een ketel, die kost 1800 euro, een half uur maak je er een prijs aan vast, offerte en dan heb je een keteltje verkocht. Er komt een heel verhaal bij”*
- *“Ik ben servicemonteur. Ik kan niet overal lange verhalen vertellen.”*

Ook het verdienmodel voor het installatiebedrijf speelt een rol. Meerdere deelnemers refereren aan de bedrijfsvoering van het installatiebedrijf: het is voor het verdienmodel onverstandig als er veel tijd wordt gespendeerd aan advies terwijl je niets verkoopt.

- *“We hebben wel een bedrijf te voeren, daar horen inkomsten en salarissen bij. We vinden het heel leuk om mensen te adviseren, maar we houden er geen droog brood aan over op dit moment. Dat maakt het lastig als onderneming.”*

Cv- ketel het advies voor de komende jaren

In de gesprekken wordt er meermaals verteld dat in praktijk het advies vanuit monteurs toch is om nog niet op de warmtepomp over te gaan, maar dat een cv-ketel nog steeds de meest verstandige oplossing is voor de komende jaren.

- *“Eigenlijk is het standaard advies- ik durf het bijna niet te zeggen- neem maar een cv-ketel, en dat is het eerlijke verhaal. En dat doorverwijzen naar adviseurs, kost teveel en teveel tijd, er is te weinig kennis bij adviseurs.”*
- *“Mijn antwoord is altijd oppervlakkig, ik ga niet echt diep. Ik zeg altijd dat ik niet geloof dat we op korte termijn van het gas af gaan. Ik reken voor dat een cv-ketel de beste oplossing is.”*
- *“Probeer maar eens uit te leggen aan een particuliere klant bijv. dat hij de keuze heeft tussen een keteltje van 1800 Euro en dan hoeft hij verder niks te doen en krijgt hij goed warm water of een investering van 10-15000 euro, misschien wel 30-40. Dan is de keuze niet zo moeilijk.”*
- *“Ook in de kennissenkring, heb bij een nichtje een nieuwe ketel opgehangen. Moet ik een warmtepomp nemen? Neem nou maar een keteltje dan ben je voorlopig even klaar. Dan moet je gaan isoleren. Ze had ook niet zoveel te besteden, het is een lastig . Wat adviseer je...”*
- *“Als monteur zie ik het niet zo snel gebeuren dat we van het gas af gaan. Een passende oplossing is er nog niet. Op korte termijn gaat niet gebeuren, wel een keertje. Ik stel ze gerust.”*

Advies over energiebesparende maatregelen

Er worden door monteurs ook meerdere voorbeelden aangedragen van hoe ze klanten adviseren energie te besparen door het gedrag aan te passen, isolerende maatregelen te treffen of door hun ketel beter te laten inregelen. Sommige monteurs noemen voorbeelden uit hun eigen thuissituatie, hetgeen heel overtuigend kan overkomen.

- *“Ik heb een warmtecamera, daarmee zie je de warmtelekken. Klanten zijn er blij mee. Bij klanten raakt de vloerverwarming langzaam verstopt, met warmtecamera kan je dat gelijk laten zien. Het maakt het tastbaar, dat ontbreekt vaak.”*
- *“Ik zeg ook vaak: stookgedrag aanpassen, lampen uit doen, isoleren. Dan bespaar je al zo veel.”*
- *“Als mensen vragen naar verduurzamen zeg ik; ga je dak, vloer, wand isoleren, dat is wat je allemaal nu kan doen. Langzaam stappen maken.”*
- *“Vroeger had je een campagne van de overheid van zet je thermostaat een graad lager. Ik kom in huizen waar het 24 graden is, dan zeg ik, is dat nou echt wel nodig.”*
- *“Als mensen een oude ketel hebben en iets nieuws nodig hebben vragen ze: wat is de volgende stap? Ik vertel dan het grote plaatje: dit zijn de opties (volledig elektrisch, hybride, weer een ketel) in jip en janneketaal, en het kostenplaatje. Ik vertel ook dat het niet duidelijk is hoe de planning van de overheid is, maar dat isoleren altijd een goed idee is.”*

Wel of niet doorverwijzen naar of samenwerken met andere partijen

Doorverwijzen naar andere partijen die specialist zijn op het gebied van bijvoorbeeld isoleren gebeurt wel eens, maar aan doorverwijzen kleven ook nadelen volgens sommige monteurs. Want hoe weet je zeker dat de andere partij dezelfde kwaliteit en service levert als het eigen bedrijf? En wellicht kost het je op termijn klanten.

- *“Ik ben juist vrij kritisch op doorverwijzen. Als je doorverwijst en het niet bevalt dan straalt het op ons af. Jullie hadden gezegd dat we hem moesten nemen. Klinkt heel kinderachtig maar wel realiteit. Daarom ben ik er terughoudend in.”*
- *“Ik verkoop wel eens een nee, dat is niet het werk dat wij doen. Maar ik verwijs niet naar een ander bedrijf. Als ik naar een ander bedrijf doorverwijs gaat de klant daar misschien heen. Ik zou liever hebben dat <het installatiebedrijf> uitbreidt.”*

5. ANDERE DREMPELS BIJ VERDUURZAMINGSKEUZES EN -ADVIES

Naast onduidelijkheid, kennisgesprek en kosten zijn er nog andere drempels die het maken van duurzamere keuzes door klanten en het geven van advies daarover door monteurs in de weg staan. Verduurzaming is bijvoorbeeld niet het eerste waar mensen over na gaan denken als de ketel stuk gaat bij min tien. In dit hoofdstuk worden deze en andere drempels uiteengezet.

Timing: korte- en langetermijndenken

Bij het afwegen van de opties voor verwarmen is de uitgangssituatie van de klant van belang: als er sprake is van een storing en men zit in de kou, is dat niet het tijdstip om goed over de lange termijn na te denken.

In het verlengde hiervan geven monteurs aan dat mensen het überhaupt lastig vinden om beslissingen te nemen die op de lange termijn nut hebben, in plaats van te gaan voor de korte termijn.

- *“80% van mijn klanten zit in de kou als ik bij ze kom.”*

- *“Inregelen kost 500 euro. Dan betalen mensen nog liever 250 euro per jaar extra aan stookkosten. Ik betaal nog wel een tijdje.”*
- *“Bij <het installatiebedrijf> kan je voor 200 euro een advies aanvragen. Dat is de eerste drempel. Dan krijgen ze te horen: je bent over 2 weken aan de beurt. Dan denken mensen: oké, doe dan maar een ketel.”*
- *“Meeste mensen hebben wel iets van, wie dan leeft, wie dan zorgt.”*

Praktische nadelen van duurzame oplossingen

Het vaakst praten monteurs toch over de warmtepomp als het over de energietransitie gaat. Ze vertellen over de vele nadelen die in praktijk hieraan zijn verbonden en waar klanten bezorgd over zijn. Het gaat over de ruimte die wordt ingenomen door de apparatuur, dat er soms lawaai wordt ervaren en de aanpassingen die aan de woning nodig zijn om een warmtepomp te kunnen gebruiken (dit laatste onderwerp werd eerder besproken bij ‘Kosten voor de gebruiker’ in hoofdstuk 3).

- *“Ruimte is ook een drempel. Mensen hebben geen ruimte voor warmtepomp. Ook herrie is een drempel. Laatst bij iemand, de buurman had buiten een warmtepomp geplaatst, mensen denken er over om een klacht in te gaan dienen vanwege geluidsoverlast.”*
- *“En de ruimte, er moeten aanpassingen komen. Neem A’dam, R’dam waar studenten wonen, in het centrum, je hebt geen eens ruimte om iets op te bergen.”*
- *“Het kan heel goed: zonneboilers, het probleem is alleen dat in Nederland we in bijna alle huizen de technische installatie op zolder hebben staan. Ik denk dat in 60-70% van de huurhuizen een vat van 300 liter niet kan staan.”*
- *“Warmtepomp wordt soms door het dak geplaatst. Dan moet je na 10 jaar je dak eraf halen.”*
- *“Op het moment, hoe het allemaal gaat met warmtepompen, dat zie ik niet als de toekomst. Dat komt door kosten, ruimte, lawaai. Misschien over een aantal jaren beter, misschien zijn het kinderziektes, maar op dit moment zie ik het niet als de oplossing.”*
- *“Het is ook niet goed duidelijk te krijgen dat ze de thermostaat niet steeds omhoog en omlaag moeten doen. Sommigen hebben zelfs nog een pot thee op de kachel staan.”*

Negatieve verhalen over warmtepompen

Monteurs wijzen erop dat mensen hun gewoonten en gedrag moeten aanpassen bij gebruik van de warmtepomp, het vergt een ander gebruik dan ze gewend zijn van de cv-ketel. Dit is veelal onbekend bij gebruikers en zorgt voor negatieve verhalen over de werking van de warmtepomp.

Daarnaast is de ervaring van monteurs dat de fabrieks- en standaardinstellingen van warmtepompen, maar ook van cv-ketels, meestal niet goed zijn, wat effecten heeft op het functioneren en het energieverbruik en ook tot negatieve verhalen kan leiden.

In het algemeen geven monteurs aan dat de installatie van warmtepompen ingewikkelder is en ook dat de installatie nauwer luistert voor het goed functioneren ervan. Daarom moeten er in sommige gevallen vaak monteurs langs gaan om een reparatie uit te voeren.

De onbekendheid van nieuwe technieken

Technieken zoals warmtepompen staan volgens monteurs nog in de kinderschoenen. Dit maakt dat er in perceptie nog weinig kennis is, zowel marktbreed als bij de monteurs zelf. Het is ook nog niet duidelijk hoeveel en welke fabrikanten als 'winnaars' uit de strijd gaan komen. Bijkomend zijn er ook aanloopproblemen in een nieuw segment als dit. Zo ervaren de monteurs soms dat het moeilijk is om informatie te krijgen van de fabrikant over de warmtepomp.

- *"Klanten horen vooral van de warmtepomp. Sommigen hebben wel eens gehoord van waterstof. Maar dat zijn er niet veel. Het staat in de kinderschoenen en er wordt geheimzinnig over gedaan. Je kan het zelf produceren. Dan ben je onafhankelijk van energiebedrijven. Dat willen ze natuurlijk niet, dus dat houden ze tegen."*
- *"Bij mijn afdeling is iedereen wel geïnteresseerd. Maar ik merk dat er geheimzinnig wordt gedaan over de warmtepomp. Je moet je identificeren voor je naar binnen mag. Je moet wel kunnen kijken om te kunnen leren. Ik denk, waarom zo?"*
- *"In het begin van een woningproject waar ik kwam, waren er heel veel problemen met warmtepompen, de fabrikant kon ook niks vertellen, ondersteuning was er niet..."*
- *"Je weet vaak niet wat er eerder is gebeurd met een warmtepomp. Jij bent nr 12 en jij moet het oplossen."*
- *"De techniek is zulke sprongen aan het nemen, het is moeilijk er op te anticiperen."*

6. OPLOSSINGSRICHTINGEN DIE MONTEURS AANDRAGEN

In de gesprekken is steeds gevraagd naar de oplossingsrichtingen die monteurs zelf zien om de energietransitie te bespoedigen en naar wat zij zelf nodig denken te hebben om hieraan een bijdrage te kunnen leveren. In onderstaande tabel de oplossingen die door hen werden aangedragen.

VANUIT OVERHEID	
Overheid moet duidelijkheid scheppen over waar het naartoe gaat met de energietransitie en hoe.	<p>Bovenaan de wensenlijst van monteurs staat dat er duidelijkheid moet komen over de inhoud, de motivatie en de timing van het beleid rondom de energietransitie. Dit reduceert de onzekerheid die er nu heerst onder bedrijven, burgers en de monteurs zelf. Hierdoor kunnen burgers beter beslissen en kunnen monteurs beter adviseren.</p> <p>Bijkomende wens is meer uniformiteit van beleid op gemeenteniveau.</p> <p>Men hoopt ook dat Nederland in het beleid meer aansluiting zoekt met andere Europese landen (Scandinavië kent mooie voorbeelden volgens deelnemers).</p>
De overheid kan producten aanbieden voor monteurs die adviseren ondersteunen.	<p>Door bijvoorbeeld informatiefilmpjes en folders te maken en aan te bieden aan monteurs, kunnen zij zonder te veel tijd te verliezen advies geven aan de klant. Bijvoorbeeld over woningisolatie, de keuze voor een duurzamere manier van verwarmen en de beschikbare subsidies en middelen vanuit de overheid.</p>
De overheid zou niet alleen maar moeten focussen op de warmtepomp, maar ook andere opties, zoals isoleren actief moeten promoten.	<p>Het beeld is dat er vanuit de overheid nu vrijwel alleen maar naar de warmtepomp gekeken wordt. Veel monteurs zien ook heil in isoleren, waterstof, zonneboilers of combinatie-oplossingen.</p>
Soepelere regels en subsidies als oplossingsrichting	<p>De monteurs dragen veel ideeën aan om een ruimhartiger, eenduidiger beleid te voeren met regels en subsidies voor milieuvriendelijker maatregelen en energiezuinig bouwen</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>“In Limburg krijgen alle huurders zonnepanelen, hoeven ze niet voor te betalen maar het levert wel veel op.”</i> – <i>“Groene stroom is duurder. Dan ga ik het toch niet afnemen? En dan is het niet eens groen.”</i> <p>Ook de omgekeerde optie wordt genoemd: bestraf onduurzaam gedrag.</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>“Waarom worden fabricanten niet gedwongen om vervuilende opties duur te maken en warmtepompen goedkoper? Waarom</i>

	<p><i>is duurzaam niet goedkoop? CO2 taks? Dan worden groene alternatieven aantrekkelijker."</i></p> <p>Subsidies zouden centraler bekend moeten worden gemaakt en makkelijker toegankelijk worden gemaakt dan nu het geval is.</p>
Verstandiger beleid in de bouwsector	<p>Volgens monteurs wordt er nog niet goed genoeg nagedacht over sommige beslissingen bij nieuwbouw. Bijvoorbeeld alle nieuwbouwhuizen zouden met het dak op het zuiden gericht moeten worden (i.v.m. zonnepanelen).</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>"Huizen in de nieuwbouw moet ook anders gebouwd worden. Je kan voor 100 euro een 'tegenstroomapparaat' kopen maar dan verkopen de ontwikkelaars ze voor 800 euro. Daar word ik moe van"</i> <p>Volgens sommige deelnemers kan er nog meer wordenvooruitgedacht bij bouwprojecten, bijvoorbeeld door rekening te houden met de ruimte voor apparatuur.</p>
Voorlichting en campagnes vanuit overheid	<p>In perceptie moet er een duidelijker centraal punt komen waarop burgers zich kunnen informeren over de energietransitie.</p> <p>Meerdere monteurs hopen ook dat de overheid vroegere campagnes om energie te besparen weer nieuw leven inblaast.</p> <p>Volgens sommige monteurs zit de toon van het huidige verhaal een gedragsverandering in de weg: er ontstaat weerstand als er over verplichtingen of moeten wordt gepraat. Het benadrukken van de voordelen kan beter werken.</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>"Je moet niet over verplichtingen praten. Je moet het goede verhaal vertellen. Een positief verhaal. Van verplichten naar een verhaal waarbij mensen zelf tot inzicht komen. Dan gaan ze om."</i> <p>Men ziet de informatie en de subsidies liever vanuit het rijk komen dan vanuit gemeentes.</p>

VANUIT WERKGEVER	
Meer opleiding gewenst	<p>Er is een duidelijke roep om meer informatie en opleiding, met name over warmtepompen, maar idealiter over bredere oplossingen.</p> <p>Door sommige deelnemers wordt toegevoegd dat een 'simpel' opleidingsprogramma niet genoeg zal zijn, maar dat een bredere verandering van de bedrijfsvoering nodig is.</p> <p>Ook het idee van (uitbreiding van) een kennisbank wordt geopperd.</p>
Monteurs gesubsidieerd als 'showcase' laten dienen	<p>Monteurs geloven dat als ze zelf met flinke korting of subsidie bepaalde oplossingen alvast in hun eigen huis kunnen uitproberen, dit ervoor zorgt dat ze hun verhaal en advies richting klanten nog beter over het voetlicht kunnen brengen.</p>
Meer ruimte en gelegenheid geven voor advies	<p>In een dagschema met 8 bezoeken kan men in perceptie nooit goed advies geven.</p> <p>Veel monteurs denken dat er niet van iedere monteur advies kan worden verwacht, maar dat er met dedicated teams moet worden gewerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>"Als monteur moet je een verhaaltje van 5 minuten kunnen vertellen en dan een lead voor een adviseur aanmaken. Zo'n warmtepomp van 8000 euro daar moet je goed over geadviseerd worden, daar moet je een servicemonteur niet mee opzadelen."</i>
Men heeft behoefte aan meer ondersteuning, in de vorm van overzichten, tools en video materiaal	<p>Met de tool van Milieucentraal zijn er enkele eerste ervaringen opgedaan.</p> <p>Men zou daarnaast meer en duidelijker 'tooling' wensen en denkt daarbij aan beslisbomen, rekenvoorbeelden etc.</p> <p>Daarnaast zien monteurs veel in filmpjes.</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>"Filmpjes zijn heel handig. Ook over de warmtepomp hoe die werkt. Als je een filmpje hebt, van: verbouwen: hoe moet je dat doen, welke stappen? Dat scheelt mij veel tijd want ik moet nog naar 7 adressen."</i>
Noot van de onderzoeker:	<p>In de sessies werd duidelijk dat sommige gepassioneerde monteurs inspirerend kunnen werken richting een anderen. Er kan worden nagedacht hoe de rol van dit soort 'ambassadeurs' kan worden uitgebreid, intern of extern.</p>

BIJLAGE: SPECIFICATIES GESPREKKEN

Twee focusgroepen vonden plaats op een dependance van het installatiebedrijf en één op het hoofdkantoor, op de volgende data:

Datum	Deelnemers
Focusgroep 1: 30 januari 2020	11 cv monteurs (deels opleiders)
Focusgroep 2: 6 februari 2020	9 cv monteurs, opleiders, en teamleiders
Focusgroep 3: 7 februari 2020	6 cv monteurs
Week 8 en 9 – Telefonische interviews	3 cv monteurs

Met de kennissessies hebben het Behavioural Insights Team van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en betrokkenen vanuit het installatiebedrijf meegeluisterd. Zij hebben aan het eind van elk gesprek verzoekvragen ingediend. De kennissessies zijn gemodereerd door Marielle Luif van Facts&More. De telefonische interviews zijn afgenomen door het Behavioural Insights Team. Als leidraad voor het gesprek diende een topiclist, welke inhoudelijk is voorbereid met zowel het Behavioral Insights Team als met het installatiebedrijf.

De deelnemers zijn gerecruteerd door het installatiebedrijf zelf. De monteurs konden onder werktijd aan de sessies deelnemen, aangezien ze werden uitgeroosterd. De manier van uitnodigen: een open oproep aan personeelsleden om deel te nemen aan een kennissessie over de overgang naar duurzame energie, maakt het waarschijnlijk dat zich vooral deelnemers aanmeldde die enige affiniteit hebben met dit onderwerp. Dit moet bij de interpretatie van de uitkomsten in gedachten worden gehouden. De kans is groot dat in een willekeurige steekproef van monteurs de affiniteit lager zou zijn.

Deelnemers is anonimiteit gegarandeerd. Er zijn wel -met toestemming- geluidsopnamen gemaakt van de gesprekken en er zijn aantekeningen gemaakt. In deze verslaglegging is gebruik gemaakt van geanonimiseerde citaten ter illustratie van de resultaten.