

37%

van de cv-ketels is de afgelopen drie jaar gepland vervangen.

KLANTREIS GEPLANDE VERVANGING VAN DE CV-KETEL



Deze klantreis is onderdeel van het behoeftonderzoek naar de manier waarop woninggeenaren verteld kunnen worden tot een (hybride) warmtepomp, door Muzus voor Enpuls (2018).

STAPPEN



Deze klantreis geeft het proces weer van het gepland vervangen van de cv-ketel, en de overwegingen omtrent een hybride warmtepomp die daarbij komen kijken.

Dit zijn de stappen in het proces van een geplande vervanging van de cv-ketel met een korte uitleg per stap van de klantreis.

Aanleiding
De aanleiding triggert een woninggeenar om de cv-ketel gepland te vervangen. Aanleidingen kunnen zijn een veranderde cv-ketel, de ambitie om zelfvoorzienend te zijn, van het gas of willen en/of plannen van de gemeente.

Om de tafel zitten
De persoon zal om de tafel gaan zitten met bijvoorbeeld gelijkgestemden, een partner, of een bevriende kennis. **Op dit punt weet een kwart van de ondervraagde woninggeenaren niet of het huis geschikt is voor een (hybride) warmtepomp.**

Oriënteren
Er zijn verschillende mogelijkheden wanneer men de cv-ketel gaat vervangen. Via verschillende kanalen, zoals het Internet, wordt uitgezocht wat er allemaal mogelijk is op het gebied van cv en alternatieven voor verwarmen.

Offertes aanvragen
Als men zich heeft georiënteerd op de mogelijkheden van het vervangen van de cv-ketel, kunnen er offertes worden aangevraagd.

Opties overwegen
Als de offertes zijn ontvangen, kunnen de verschillende opties naast elkaar worden gelegd om zo een overweging te maken.

Beslissen
Na het overwegen van verschillende opties zal er een beslissing gemaakt moeten worden.

Financiën regelen
Voor het uitvoeren van de maatregel is financiering nodig. Bijvoorbeeld via een financieel constructieve zoals een (groene) lening of hypotheek. Indien beschikbaar, kan er ook een subsidie worden aangevraagd.

Huis aanpassen
Vaak zijn er nog maatregelen nodig, om het nieuwe systeem optimaal te laten functioneren. Denk hierbij aan isoleren. In dat geval stappen woninggeenaren mogelijk over naar de klantreis 'verbouwing'.

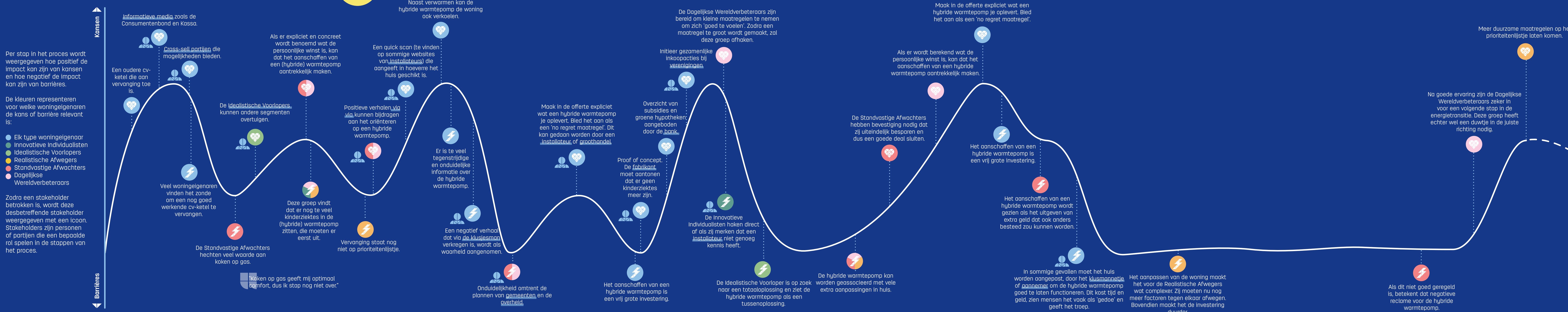
Installatie
Als het huis is aangepast, of al geschikt was voor de (hybride) warmtepomp, kan het nieuwe systeem worden geïnstalleerd.

Gebruik & monitoren
Het systeem kan nu worden gebruikt. Mogelijk zal het installatiebedrijf het systeem monitoren. Daarnaast zal de installateur nagaan of het systeem juist functioneert, het goed invregelen en mogelijk aanpassingen maken.

Toekomst
Veel mensen worden enthousiast van het nemen van één maatregel en zijn geneigd om daarna ook andere maatregelen te nemen, zoals bijvoorbeeld zonnepanelen, mits dit in hun financiële situatie, past.

25%

IMPACT



19% Innovatieve Individualisten
waarvan 43% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

ZELFVOORZIENEND
De Innovatieve Individualisten hebben de ambitie om zelfvoorzienend te zijn. Dit kan ook de aanleiding zijn voor een geplande vervanging van de cv-ketel.

INDIVIDUEEL
De Innovatieve Individualisten zetten alles voor zichzelf op een rijtje, en gaan zichzelf afvragen of er wanneer de cv-ketel vervangen gaat worden.

SYSTEMATISCH
De Innovatieve Individualisten gaan systematisch te werk. Ze zoeken veel zelf uit (via internet) en leggen relevante zaken vast in een Excelbestand.

MEERDERE OFFERTES
De Innovatieve Individualisten vragen offertes aan bij verschillende partijen. Ze bekijken goed waar ze een goede deal kunnen sluiten. Bovendien staat de professionaliteit van het bedrijf voorop.

ANDERE MOGELIJKHEDEN
Naast een hybride warmtepomp, zien de Innovatieve Individualisten ook andere mogelijkheden voor een nieuw verwarmingssysteem. Verwarmen met waterstof bijvoorbeeld, is ook een methode die goed in hun toekomstbeeld past.

TECHNOLOGIE
De Innovatieve Individualisten wachten op een technologie die in het totaalpakket van zelfvoorziening past, zoals bijvoorbeeld een batterij om energie in op te slaan.

FINANCIËLE INVESTERING
De Innovatieve Individualisten zien het vervangen van de cv-ketel als een investering. Ze kunnen de kosten overzien.

PROFESSIONALS
Het huis aanpassen is voor deze personen ook een uitdaging. De aanpassingen moeten door een professional worden uitgevoerd.

BEMOEIAL
Tijdens de installatie bemoeien de Innovatieve Individualisten zich met alles.

EXCEL
De Innovatieve Individualisten houden het verbruik nauwkeurig bij in een Excelbestand. Niet om te delen, maar gewoon voor zichzelf.

ENERGIE OPSLAAN
In de toekomst zijn de Innovatieve Individualisten op zoek naar manieren waarmee ze opgewekte energie van zonnepanelen kunnen opslaan. Zo kunnen ze nog meer besparen.

14% Idealistische Voorlopers
waarvan 46% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

VAN HET GAS AF
De Idealistische Voorlopers hebben de ambitie om van het gas af te gaan om zo duurzaam mogelijk te leven.

INDIVIDUEEL
De Idealistische Voorlopers gaan in bespreking met gelijkgestemden die ze kennen uit de omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mensen die actief zijn bij een duurzaamheidscollectief.

PERSPECTIEF
De Idealistische Voorlopers gaan zelf op zoek, en plaatsen alles wat zij vinden in hun duurzaamheidsperspectief.

TOTAALOPLOSSINGEN
De Idealistische Voorlopers vragen offertes aan bij aanbieders die uitdragen dat ze de CO2 uitstoot willen reduceren. Bovendien zijn zij op zoek naar totaaloplossingen die bijdragen aan de duurzaamheid van de woning.

CONTINU
Ze zijn continu bezig met het oriënteren op een nieuw verwarmingssysteem.

DUURZAME INVESTERING
De Idealistische Voorlopers zien het vervangen van de cv-ketel als een investering en zijn zelfs bereid om hier een lening voor af te sluiten. Wellicht maken zij een afspraak met een financieel adviseur.

PROFESSIONALS
Het huis aanpassen is voor deze personen ook een uitdaging. De aanpassingen moeten door een professional worden uitgevoerd.

BEMOEIAL
Tijdens de installatie bemoeien de Innovatieve Individualisten zich met alles.

EXCEL
De Innovatieve Individualisten houden het verbruik nauwkeurig bij in een Excelbestand. Niet om te delen, maar gewoon voor zichzelf.

ENERGIE OPSLAAN
In de toekomst zijn de Innovatieve Individualisten op zoek naar manieren waarmee ze opgewekte energie van zonnepanelen kunnen opslaan. Zo kunnen ze nog meer besparen.

44% Realistische Afwegers
waarvan 38% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

VAN HET GAS AF
De Idealistische Voorlopers hebben de ambitie om van het gas af te gaan om zo duurzaam mogelijk te leven.

INDIVIDUEEL
De Idealistische Voorlopers gaan in bespreking met gelijkgestemden die ze kennen uit de omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mensen die actief zijn bij een duurzaamheidscollectief.

PERSPECTIEF
De Idealistische Voorlopers gaan zelf op zoek, en plaatsen alles wat zij vinden in hun duurzaamheidsperspectief.

TOTAALOPLOSSINGEN
De Idealistische Voorlopers vragen offertes aan bij aanbieders die uitdragen dat ze de CO2 uitstoot willen reduceren. Bovendien zijn zij op zoek naar totaaloplossingen die bijdragen aan de duurzaamheid van de woning.

CONTINU
Ze zijn continu bezig met het oriënteren op een nieuw verwarmingssysteem.

DUURZAME INVESTERING
De Idealistische Voorlopers zien het vervangen van de cv-ketel als een investering en zijn zelfs bereid om hier een lening voor af te sluiten. Wellicht maken zij een afspraak met een financieel adviseur.

PROFESSIONALS
Het huis aanpassen is voor deze personen ook een uitdaging. De aanpassingen moeten door een professional worden uitgevoerd.

BEMOEIAL
Tijdens de installatie bemoeien de Innovatieve Individualisten zich met alles.

EXCEL
De Innovatieve Individualisten houden het verbruik nauwkeurig bij in een Excelbestand. Niet om te delen, maar gewoon voor zichzelf.

ENERGIE OPSLAAN
In de toekomst zijn de Innovatieve Individualisten op zoek naar manieren waarmee ze opgewekte energie van zonnepanelen kunnen opslaan. Zo kunnen ze nog meer besparen.

15% Standvastige Afwachters
waarvan 16% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

GEEN AANLEIDING
De Standvastige Afwachters hebben geen intrinsieke motivatie en zien ook geen concrete aanleiding om de cv-ketel gepland te vervangen.

GEEN GEDACHTENWISSELING
De Standvastige Afwachters zullen niet gaan een aanleiding vinden. Ze gaan dan ook niet expliciet met iemand om de tafel zitten.

URGENTIE/TOEVAL
De Standvastige Afwachters oriënteren zich alleen in geval van urgentie of toeval.

BEKENDEN
De Standvastige Afwachters zullen niet snel een offerte voor een (hybride) warmtepomp aanvragen. In het geval dat ze dat wel doen, zullen ze bij een installateur doen die hen ook de cv-ketel heeft geleverd.

TOEGANKELIJK
Het is noodzakelijk dat informatiebronnen toegankelijk zijn voor de Standvastige Afwachters.

BEKENDE EXPERT
Het uiteindelijke besluit is voornamelijk afhankelijk van overleg met een bekende uit de kennissenkring. De Standvastige Afwachters zien deze persoon als een expert op dit gebied. Dit betekent niet dat het daadwerkelijk ook een professional is.

PERSOONLIJK GEWIN
De Standvastige Afwachters investeren niet graag in iets wat niet direct persoonlijk gewin oplevert. Ze zouden eerder investeren in iets waar zij direct plezier van hebben, zoals bijvoorbeeld een nieuwe keuken laten plaatsen.

ZELF
De Standvastige Afwachters denken niet ver vooruit. Zodra ze merken dat er aanpassingen in huis nodig zijn, zullen ze dit zelf aanpakken of eventueel met een klusmanntje.

ERVARING
Als ze eenmaal overstappen, dan willen Standvastige Afwachters dat de installatie uitgevoerd wordt door een partij waar ze zij zelf goede ervaring mee hebben. Als ze geen ervaring hebben, kiezen ze voor een partij die hen aangeraden is door kennissen.

9% Dagelijkse Wereldverbeteraars
waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

REPARATIE/LEVENSDUUR
Een reparatie of een korte levensduur van de cv-ketel kan de aanleiding zijn voor het gepland vervangen van de cv-ketel.

MET BEVRIENDE KENNIS
Indien er een aanleiding is, gaan de Dagelijkse Wereldverbeteraars erover babbelen met een bevriende kennis.

TOEGANKELIJK
Voor de Dagelijkse Wereldverbeteraars is het erg belangrijk dat informatiebronnen toegankelijk zijn. Er is simpele taal nodig om het werkingsprincipe uit te leggen.

ADVIES VAN KLUSMANNETJE
De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen niet snel een offerte voor een (hybride) warmtepomp aanvragen. In het geval dat ze dat wel doen, zullen ze bij een installateur doen die hen ook de cv-ketel heeft geleverd.

POSITIEF & TOEGANKELIJK
Positieve verhalen en toegankelijke informatiebronnen zijn nodig om opties af te kunnen wegen voor deze groep mensen.

GOED GEVOEL
De keuze van de Dagelijkse Wereldverbeteraars hangt voornamelijk af van hun gevoel. Zij zullen voor de optie gaan waar zij zich goed voelen. Bovendien speelt de mening van een bekende uit de kennissenkring een rol in de beslissing.

GEEN LENING
De Dagelijkse Wereldverbeteraars willen liever geen geld lenen, allen als het écht moet.

TOEVALLIGHEDEN
De Dagelijkse Wereldverbeteraars denken niet ver vooruit. Daardoor zullen veel aanpassingen plaatsvinden door toevalligheden.

GOEDE ERVARING
De installatie wordt gedaan door een bedrijf waar de Dagelijkse Wereldverbeteraars een goede ervaring mee hebben.

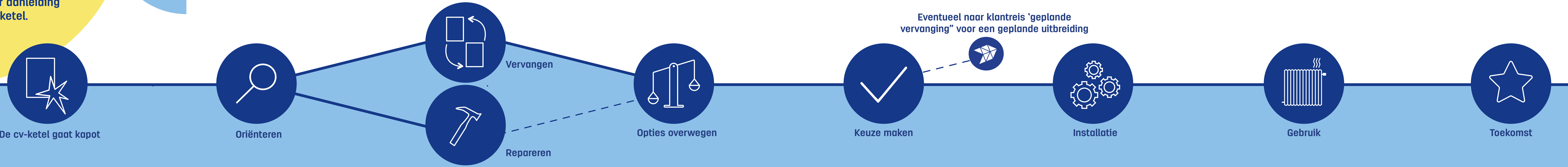
SLIMME THERMOSTAAT
De Dagelijkse Wereldverbeteraars willen een thermostaat die hun verbruik automatisch monitort en weergeeft.

WEINIG INITIATIEF
De Dagelijkse Wereldverbeteraars tonen weinig initiatief met betrekking tot het verder verduurzamen van de woning, hoewel zij er wel bereid toe zijn. Zij hebben een dwuitje in de goede richting nodig. Ze zijn vaak enthousiast over de door hen uitgevoerde maatregelen en daar vertellen ze ook enthousiast over tegen anderen.

KLANTREIS ONGEPLANEDE VERVANGING VAN DE CV-KETEL

27%

van de cv-ketels is de afgelopen drie jaar ongepland vervangen naar aanleiding van een kapotte cv-ketel.



De cv-ketel gaat kapot

Oriënteren

Vervangen

Repareren

Opties overwegen

Keuze maken

Installatie

Gebruik

Toekomst

Deze klantreis geeft het proces weer van het ongepland vervangen van de cv-ketel, en de overwegingen omtrent een hybride warmtepomp die daarbij komen kijken.

Dit zijn de stappen in het proces van een ongeplande vervanging van de cv-ketel met een korte uitleg per stap van de klantreis.

De cv-ketel gaat plotseling kapot. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Omdat de cv-ketel kapot is, zal hij snel vervangen moeten worden. Prioriteit is snel een warm huis en warm water.

Via verschillende kanalen wordt uitgezocht wat de mogelijkheden zijn. Omdat er snel een nieuw systeem nodig is, gebeurt dit niet uitgebreid. **Op dit punt weet een kwart van de ondervraagde woningeigenaren niet of het huis geschikt is voor een (hybride) warmtepomp.**

Bij een ongeplande vervanging zijn er twee opties mogelijk. De cv-ketel kan vervangen worden (eventueel door een ander systeem), of de cv-ketel kan gerepareerd worden.

De verschillende opties worden naast elkaar gelegd om zo een keuze te maken. Als er gekozen is voor een nieuwe cv-ketel, zullen er alleen nog mogelijkheden zijn voor het verleden tot een uitbreiding.

Een keuze wordt gemaakt.

Het nieuwe/gerepareerde systeem wordt klaargemaakt voor gebruik.

Het systeem wordt nu gebruikt door de woningeigenaar. Het systeem kan ook nog worden gemonteerd door de servicemonteur. Daarnaast komt de installateur nog een keer terug om het systeem eventueel nog in te regelen.

In de toekomst zullen woningeigenaren toch tegen het probleem aanlopen dat ze hun verwarmingssystematie, met of zonder uitbreiding, moeten vernieuwen. Wat is de volgende stap?

25%



19% Innovatieve Individualisten
 waarvan 43% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

SLIMME KEUZE
 De innovatieve individualisten denken na waar zij heen willen in de toekomst omtrent wonen en van het gas af gaan. Wat is een slimme keuze?

EFFECTIEVE VRAGEN
 De innovatieve individualisten denken goed na over de vragen die zij zullen stellen aan de betrokken partijen.

EXTRA TIJD
 Zolang een reparatie mogelijk is, is dat voordelig voor de innovatieve individualisten. Zo krijgt deze groep meer tijd om hun meerjarenprijsplan uit te werken en voorbereidende maatregelen te treffen. Zij verkiezen vervangen boven reparatie zodra ze merken dat het op de lange termijn kostenbesparend is.

TECHNOLOGISCHE KICK
 Bij het overwegen van opties staat voor deze groep duurzaamheid en technologie (de mate waarin het systeem is uitontwikkeld) voorop.

ZIJN AL OM
 De innovatieve individualisten zijn al om wat betreft een uitbreiding op een cv-ketel. Het bespaart energie en geld en het is een stap richting van het gas af. Het is een win-win situatie.

PROFESSIEONEEL & RENDEMENT
 De innovatieve individualisten gaan op zoek naar installateurs die professioneel zijn en naar cv-ketels die het beste rendement leveren.

ZELF CONTROLEREN
 De innovatieve individualisten willen zelf de controle hebben over het monitoren van het verwarmingssysteem.

BUSINESS CASE
 De innovatieve individualisten zien allerlei mogelijke maatregelen om zo veel mogelijk energie en tegelijkertijd kosten te besparen. Deze groep ziet een mogelijk nieuw kostenbesparend plan als een business case.

14% Idealistische Voorlopers
 waarvan 46% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

VOLLEDIG PLAATJE
 De idealistische voorlopers vragen zich af welke plek de hybride warmtepomp heeft in het volledige plaatje dat zij in hun hoofd hebben.

INFORMATIEBRONNEN RAADPLEGEN
 De idealistische voorlopers nemen de tijd om op zoek te gaan naar informatie. Dit doen zij door te bellen met bekende die dezelfde duurzaamheidsvertulging hebben. Daarnaast raadplegen ze het internet.

EXTRA TIJD
 Een reparatie is voordelig, omdat deze groep dan meer tijd heeft om hun duurzame meerjarenprijsplan uit te werken. Als het echt te koud wordt in huis, zal deze groep gaan nadenken over reparatie, vervangen of overstappen. Ze kiezen dan voor de meest duurzame maatregel die in het tijdsbestek en de financiële situatie past.

DUURZAAMHEID
 Voor de idealistische voorlopers staat duurzaamheid altijd voorop, dat weegt zwaarder in de keuze dan bijvoorbeeld kosten. Daarnaast moet het systeem in het totale duurzaamheidsplan passen.

NIEUW PLAN
 De idealistische voorlopers maken een nieuw visionair plan, met een nieuwe context. Denk aan een volledige warmtepomp of een palletkachel om gasloos te worden.

TIPS & TRICKS
 Idealistische voorlopers praten erg graag met monteurs die duurzaamheid ook hoog in het vaandel hebben staan. Zij zoeken actief naar tips en tricks om nog duurzamer te leven.

COMMUNITY DRIVEN
 De idealistische voorlopers houden zelf het verbruik met het nieuwe systeem bij. Zij delen dit graag met gelijkgestemden en mensen in hun netwerk omdat ze er trots op zijn. Daarmee zijn ze ambassadeurs van hun maatregelen.

NIEUW PLAN
 De idealistische voorlopers gaan op zoek naar een nieuw, nog duurzamer plan. Het kan altijd duurzamer!

44% Realistische Afwegers
 waarvan 38% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

SPAARPOTJE
 Deze groep zal hun spaarpotje benutten voor de reparatie of vervanging van de cv-ketel.

BEKENDE PARTIJ
 Deze groep belt een bekende partij, of het reparatie 'monnetje' dat ze via via kennen.

VOORDELIJGER
 De Realistische Afwegers zullen het liefst kiezen voor een reparatie als zij denken dat dit voordeliger is dan een vervanging.

KOSTEN & PERSOONLIJK GEWIN
 De Realistische Afwegers brengen kosten en persoonlijk gewin in kaart. Ze wegen in één keuze gerust een verwarmingssysteem tegen iets heel anders, zoals bijvoorbeeld een nieuwe badkamer, af.

ONDERAAN LIJSTJE
 De hybride warmtepomp staat onderaan het lijstje, andere aanpassingen in en om het huis hebben nu nog voorrang.

ZORGVULDIG WERK
 De Realistische Afwegers worden blij van een monteur die zorgvuldig zijn werk doet. Het mag simpelweg niet te veel kosten, anders kiezen ze er eerder voor om hun 'monnetje' via via de installatie te laten doen.

OPNIEUW ATTENDEREN
 Deze groep zal tijdens gebruik niet meer nadenken over andere verwarmingsopties. Zij zullen duidelijk opnieuw geïnteresseerd moeten worden op het bestaan van een uitbreiding op het bestaande systeem én de voordelen daarvan. Wat is hun persoonlijk gewin?

VOORZIEN
 De Realistische Afwegers zullen niet snel afscheid nemen van hun nieuwe ketel. Ze zijn blij dat ze voor de komende vijftien jaar weer voorzien zijn met hun verwarmingssysteem.

15% Standvastige Afwachters
 waarvan 16% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

ONDERHOUDSCONTRACT
 Van het moment dat de cv-ketel kapot gaat, tot de keuze van reparatie of vervangen, zal deze groep zich beroepen op hun onderhoudscontract. Deze groep vertrouwt, samen met de Dagelijkse Wereldverbeteraars, op experts zoals de monteur die langs komt. Dit vertrouwen is groot, omdat ze zelf weinig kennis hebben over de mogelijkheden met betrekking tot het verwarmingssysteem. Daarnaast zoeken zij contact met andere partijen die zij vertrouwen en waar zij zelf gevoelig zijn voor hebben, zoals iemand uit de kennissenkring of een ledenorganisatie waar zij bij aangesloten zijn.

BEKEND PARTIJ
 Deze groep belt een bekende partij, of het reparatie 'monnetje' dat ze via via kennen.

VOORDELIJGER
 De Realistische Afwegers zullen het liefst kiezen voor een reparatie als zij denken dat dit voordeliger is dan een vervanging.

KOSTEN EN PERSOONLIJK GEWIN
 De Standvastige Afwachters brengen kosten en persoonlijk gewin in kaart, zodat zij een voordelige keuze kunnen maken.

AFWACHTEN
 De Standvastige Afwachter moet even bijkomen van het plotseling kapot gaan van de cv-ketel en alles wat erbij komt kijken. Daardoor vergeet deze groep het aanbod van een nieuwe cv-ketel in combinatie met een uitbreiding vrij snel.

ERVARING
 De installatie wordt uitgevoerd door een partij waar de Standvastige Afwachters een goede ervaring mee hebben. Deze groep staat gemakkelijk over op een andere partij als zij niet tevreden zijn.

PAKKEND AANBOD NODIG
 Om verder te kijken, hebben de Standvastige Afwachters een pakket aanbod nodig dat gelijk goed in de portemonnee te voelen is.

WACHT AF
 Deze groep wacht weer af, bijvoorbeeld tot er nieuwe regeringsplannen ter sprake komen of tot het moment dat het systeem weer onverwachts kapot gaat.

9% Dagelijkse Wereldverbeteraars
 waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

ONDERHOUDSCONTRACT
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen in deze stappen hetzelfde reageren als de Standvastige Afwachters. Van het moment dat de cv-ketel kapot gaat, tot de keuze van reparatie of vervangen, zal deze groep zich beroepen op hun onderhoudscontract. Deze groep vertrouwt, samen met de Standvastige Afwachters, op experts zoals de monteur die langs komt. Dit vertrouwen is groot, omdat ze zelf weinig kennis hebben over de mogelijkheden met betrekking tot het verwarmingssysteem. Daarnaast zoeken zij contact met andere partijen die zij vertrouwen en waar zij zelf gevoelig zijn voor hebben, zoals iemand uit de kennissenkring of een ledenorganisatie waar zij bij aangesloten zijn.

BEKEND PARTIJ
 Deze groep belt een bekende partij, of het reparatie 'monnetje' dat ze via via kennen.

KOSTEN EN PERSOONLIJK GEWIN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars bekijken de kosten en het persoonlijk gewin.

BEVESTIGING DOOR BEKENDE
 Bij keuze die de Standvastige Afwachters gaan maken, hebben zij bevestiging nodig dat het daadwerkelijk de goede keuze is. Zij zullen advies vragen bij een bekende.

IS TE VERLEIDEN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraar is te verleiden tot een uitbreiding van de cv-ketel met er geld is. Een lange termijn planning zal hen helpen om in te zien dat een hybride warmtepomp veel voordelen met zich meebrengt, zowel voor zichzelf als voor het milieu.

GOEDE SERVICE
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hechten veel waarde aan een goede service.

BENODIGDHEDEN & BEWUSTWORDING
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hebben hulp nodig bij het uitzoeken van benodigdheden om een uitbreiding mogelijk te maken. Zij zijn goed te verleiden als ze bewust worden van de besparing aan gas die het oplevert.

WEINIG INITIATIEF
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars tonen weinig initiatief met betrekking tot het verder verduurzamen van de woning, hoewel zij er wel bereid toe zijn. Zij hebben een dutje in de goede richting nodig.

9% Dagelijkse Wereldverbeteraars
 waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

ONDERHOUDSCONTRACT
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen in deze stappen hetzelfde reageren als de Standvastige Afwachters. Van het moment dat de cv-ketel kapot gaat, tot de keuze van reparatie of vervangen, zal deze groep zich beroepen op hun onderhoudscontract. Deze groep vertrouwt, samen met de Standvastige Afwachters, op experts zoals de monteur die langs komt. Dit vertrouwen is groot, omdat ze zelf weinig kennis hebben over de mogelijkheden met betrekking tot het verwarmingssysteem. Daarnaast zoeken zij contact met andere partijen die zij vertrouwen en waar zij zelf gevoelig zijn voor hebben, zoals iemand uit de kennissenkring of een ledenorganisatie waar zij bij aangesloten zijn.

BEKEND PARTIJ
 Deze groep belt een bekende partij, of het reparatie 'monnetje' dat ze via via kennen.

KOSTEN EN PERSOONLIJK GEWIN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen advies vragen bij iemand uit hun persoonlijke netwerk.

IS TE VERLEIDEN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraar is te verleiden tot een uitbreiding van de cv-ketel met er geld is. Een lange termijn planning zal hen helpen om in te zien dat een hybride warmtepomp veel voordelen met zich meebrengt, zowel voor zichzelf als voor het milieu.

GOEDE SERVICE
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hechten veel waarde aan een goede service.

BENODIGDHEDEN & BEWUSTWORDING
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hebben hulp nodig bij het uitzoeken van benodigdheden om een uitbreiding mogelijk te maken. Zij zijn goed te verleiden als ze bewust worden van de besparing aan gas die het oplevert.

WEINIG INITIATIEF
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars tonen weinig initiatief met betrekking tot het verder verduurzamen van de woning, hoewel zij er wel bereid toe zijn. Zij hebben een dutje in de goede richting nodig.

9% Dagelijkse Wereldverbeteraars
 waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

ONDERHOUDSCONTRACT
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen in deze stappen hetzelfde reageren als de Standvastige Afwachters. Van het moment dat de cv-ketel kapot gaat, tot de keuze van reparatie of vervangen, zal deze groep zich beroepen op hun onderhoudscontract. Deze groep vertrouwt, samen met de Standvastige Afwachters, op experts zoals de monteur die langs komt. Dit vertrouwen is groot, omdat ze zelf weinig kennis hebben over de mogelijkheden met betrekking tot het verwarmingssysteem. Daarnaast zoeken zij contact met andere partijen die zij vertrouwen en waar zij zelf gevoelig zijn voor hebben, zoals iemand uit de kennissenkring of een ledenorganisatie waar zij bij aangesloten zijn.

BEKEND PARTIJ
 Deze groep belt een bekende partij, of het reparatie 'monnetje' dat ze via via kennen.

KOSTEN EN PERSOONLIJK GEWIN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars zullen advies vragen bij iemand uit hun persoonlijke netwerk.

IS TE VERLEIDEN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraar is te verleiden tot een uitbreiding van de cv-ketel met er geld is. Een lange termijn planning zal hen helpen om in te zien dat een hybride warmtepomp veel voordelen met zich meebrengt, zowel voor zichzelf als voor het milieu.

GOEDE SERVICE
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hechten veel waarde aan een goede service.

BENODIGDHEDEN & BEWUSTWORDING
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars hebben hulp nodig bij het uitzoeken van benodigdheden om een uitbreiding mogelijk te maken. Zij zijn goed te verleiden als ze bewust worden van de besparing aan gas die het oplevert.

WEINIG INITIATIEF
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars tonen weinig initiatief met betrekking tot het verder verduurzamen van de woning, hoewel zij er wel bereid toe zijn. Zij hebben een dutje in de goede richting nodig.

KLANTREIS VERBOUWING

14%

van de cv-ketels is de afgelopen drie jaar vervangen naar aanleiding van een verbouwing.

Verhuizing kan een aanleiding zijn

STAPPEN

Aanleiding

Oriënteren

Ontwerp

Vergunning

Financiën regelen

Offertes aanvragen

Uitvoer via aannemer

Verbouwing

Alles nauwkeurig afronden en het huis opruimen

Wonen

Toekomst

Uitvoer zelf doen

Dit zijn de stappen in het proces van een verbouwing met een korte uitleg per stap van de klantreis.

Een verbouwing kan verschillende aanleidingen hebben.

Er wordt georiënteerd op verschillende onderdelen van het bouwen, waaronder het verwarmingssysteem. **Op dit punt weet een kwart van de ondervraagde woninggegevens niet of het huis geschikt is voor een (hybride) warmtepomp.**

Er wordt een ontwerp en een bouwplan gemaakt. Dit kan zelf gedaan worden of door een externe partij, zoals een architect of adviesbureau.

Vaak is bij het bouwen een vergunning nodig. Dit kan worden aangevraagd bij de gemeente.

De financiering van de verbouwing moet worden geregeld. Dit kan via een extra hypothecaire bouwdepot of bijvoorbeeld eigen spaargeld.

Er worden offertes bij aannemers of andere partijen aangevraagd.

De verbouwing kan zelf worden gedaan, door een aannemer, of een combinatie hiervan.

De verbouwing wordt uitgevoerd. Soms blijven mensen in het huis wonen tijdens de verbouwing, anderen verbouwen een huis waar ze nog niet wonen of verhuizen naar een tijdelijke woning.

De puntjes worden op de i gezet, de laatste kleine aanpassingen worden gedaan. Het huis wordt woonklaar gemaakt.

Na de verbouwing is het huis bewoonbaar. Ze kunnen verhuizen of het huis weer geheel gebruiken zoals gewoonlijk.

In de toekomst zullen woninggegevens toch tegen het probleem aanlopen dat ze hun verwarmingsinstallatie moeten vernieuwen. Wat is de volgende stap?

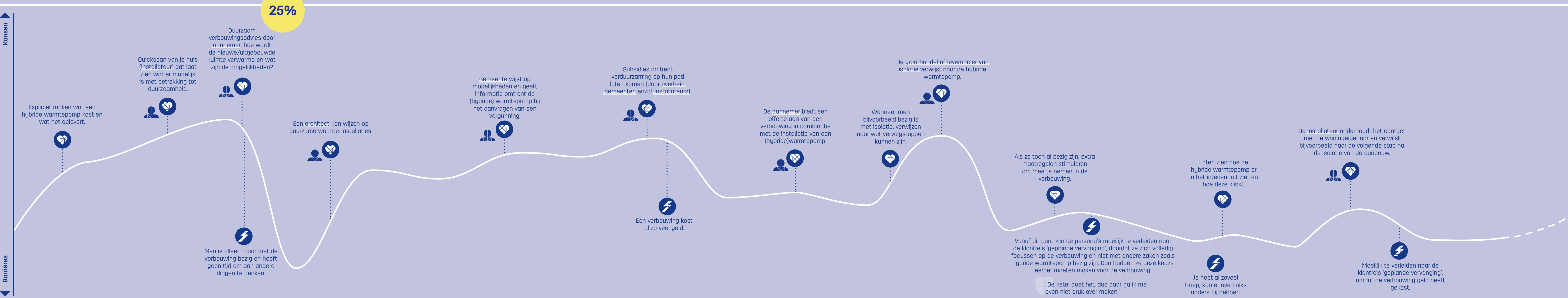
IMPACT

Per stap in het proces wordt weergegeven hoe positief de impact kan zijn van kansen en hoe negatief de impact kan zijn van barrières.

De kleuren representeren voor welke woninggegevens de kans of barrière relevant is:

- Elk type woninggegebaar
- Innovatieve Individualisten
- Idealistische Voorlopers
- Realistische Afwegers
- Standvastige Afwachters
- Dagelijkse Wereldverbeteraars

Zodra een stakeholder betrokken is, wordt deze desbetreffende stakeholder weergegeven met een icoon. Stakeholders zijn personen of partijen die een bepaalde rol spelen in de stappen van het proces.



19% Innovatieve Individualisten
 waarvan 43% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

PERSOONLIJKE SITUATIE
 Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding, is er een aanleiding om de huidige woning te verbouwen.

LATER
 De Innovatieve Individualisten denken vooruit. Het huis moet geschikt zijn voor later, als zij ouder en beperkter zijn.

PROFESSIEEEL
 De Innovatieve Individualisten gaan op zoek naar een professionele partij die ook een goede deal aanbiedt.

OVERTUIGEND
 Het ontwerp moet professioneel en overtuigend zijn.

TOT IN DE PUNTJES
 De Innovatieve Individualisten gaan tot in de puntjes uitzoeken of wat zij willen realiseren acceptabel is.

BEGROTING
 De Innovatieve Individualisten maken een begroting met verschillende scenario's in Excel.

VEEL OFFERTES
 De Innovatieve Individualisten vragen veel verschillende offertes aan bij verschillende partijen, zodat ze keuze hebben en kunnen 'cherry picken'.

TE VERLEIDEN
 De Innovatieve Individualisten zijn tijdens de verbouwing te verleiden voor andere maatregelen zodra zij merken het efficiënter is en het extra comfort oplevert.

FOCUS OP VERBOUWING
 Tijdens de verbouwing zal de focus op de verbouwing liggen. Hier ligt geen kans op verduurzaming van het huis, omdat de keuzes al gemaakt zijn.

VOLDAAN
 Na de Verbouwing voelen de Innovatieve Individualisten zich voldaan met betrekking tot het comfort van de vernieuwde woning. Daarnaast zijn zij blij met de desbetreffende partij die de verbouwing heeft uitgevoerd, als alles naar tevredenheid is.

EIGEN INITIATIEF
 De Innovatieve Individualisten zijn op eigen initiatief bezig met volgende stap.

14% Idealistische Voorlopers
 waarvan 46% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

PERSOONLIJKE SITUATIE
 Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding, is er een aanleiding om de huidige woning te verbouwen.

DUURZAMER
 De Idealistische Voorlopers hebben als ambitie om zo duurzaam mogelijk te leven. De wens om de huidige woning te verduurzamen kan een aanleiding zijn.

DUURZAME VISIE
 De Idealistische Voorlopers gaan op basis van hun duurzame visie te werk.

DUURZAAM
 Voor de Idealistische Voorlopers staat het voorop dat het ontwerp duurzaam is.

GEMEENTEAMBTENAAR
 De Idealistische Voorlopers hebben het meeste baat bij een gemeenteambtenaar die meedenkt omtrent lokale subsidies of groene initiatieven om een om een nog duurzamer huis te realiseren.

BEREID TE LENEN
 De Idealistische Voorlopers zijn bereid te lenen voor het treffen van duurzame maatregelen.

DUURZAME AANNEMER
 De Idealistische Voorlopers gaan op zoek naar een duurzame aannemer, die aansluit bij hun visie op het gebied van duurzaamheid.

MEERJARENPLAN
 De Idealistische Voorlopers willen sneller stappen zetten uit hun meerjarenplan, als het op die manier efficiënter kan worden gerealiseerd.

FOCUS OP VERBOUWING
 Tijdens de verbouwing zal de focus op de verbouwing liggen. Hier ligt geen kans op verduurzaming van het huis, omdat de keuzes al gemaakt zijn.

VOLDAAN
 Na de verbouwing voelen de Idealistische Voorlopers zich voldaan met betrekking tot de verduurzaming van hun woning. Ze zijn hier trots op en laten dit graag aan anderen zien.

EIGEN INITIATIEF
 De Idealistische Voorlopers zijn op eigen initiatief bezig met volgende stap.

44% Realistische Afwegers
 waarvan 38% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

PERSOONLIJKE SITUATIE
 Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding, is er een aanleiding om de huidige woning te verbouwen.

COMFORT
 De behoefte aan een comfortabeler huis kan een aanleiding zijn om de huidige woning te gaan verbouwen.

ERVARING & KOSTEN
 De Realistische Afwegers zullen op zoek gaan of ze een hybride warmtepomp in hun verbouwing past, maar zullen gauw afhaken doordat ervaring in hun persoonlijke omgeving mist of omdat de kosten te hoog zijn.

GOEDE PRIJS
 Het ontwerp moet voor een goede prijs te realiseren zijn.

NIET COMPLEX
 De Realistische Afwegers zullen niet de meest complexe plannen hebben, omdat zij graag gefaseerd werken.

PLAN
 De financiën moeten in lijn zijn met het opgestelde plan.

ONWAARSCHIJNLIJK
 Zolang de ketel nog functioneert, is een overstap naar een nieuw systeem onwaarschijnlijk.

MOGELIJKHEDEN
 De Realistische Afwegers kunnen tijdens de verbouwing nog mogelijkheden tegenkomen om te verduurzamen.

FOCUS OP VERBOUWING
 Tijdens de verbouwing zal de focus op de verbouwing liggen. Hier ligt geen kans op verduurzaming van het huis, omdat de keuzes al gemaakt zijn.

VOLDAAN
 Na de verbouwing voelen de Realistische Afwegers zich voldaan met betrekking tot het comfort van de woning en het geld dat zij hiervoor hebben uitgetrokken. Ze zijn trots op het eindresultaat.

NIET WEER
 Een nieuwe verbouwing is niet zo snel meer nodig.

15% Standvastige Afwachters
 waarvan 16% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

PERSOONLIJKE SITUATIE
 Een aanleiding kan een veranderde persoonlijke situatie zijn.

COMFORT
 Er kan behoefte aan meer comfort zijn.

NOODZAAK
 Voor deze groep kan een verbouwing noodzakelijk zijn, omdat de woning (gedeeltelijk) gedateerd is.

GOEDKOOP
 Het ontwerp moet redelijk goedkoop te realiseren zijn.

PROBLEEM
 De Standvastige Afwachters lopen soms tegen problemen aan, zoals onduidelijke afspraken met de buren. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door een gebrek aan planning.

IMPACT SUBSIDIE
 Ondanks de subsidie, willen ze zo snel mogelijk hun investering terug zien en blijft de grote investering een barrière bij de Standvastige Afwachters.

DUUR
 De overstap naar een alternatief verwarmingssysteem is te duur.

MOGELIJKHEDEN
 De Standvastige Afwachters kunnen tijdens de verbouwing nog mogelijkheden tegenkomen om te verduurzamen door te isoleren.

FOCUS OP VERBOUWING
 Tijdens de verbouwing zal de focus op de verbouwing liggen. Hier ligt geen kans op verduurzaming van het huis, omdat de keuzes al gemaakt zijn.

VOLDAAN
 Na de verbouwing voelen de Standvastige Afwachters zich voldaan met het volledig zelf uitvoeren van de verbouwing. Soms lopen ze nog tegen praktische zaken aan. Dat de plinten nog gelegd moeten worden bijvoorbeeld, maar dat heeft dan te weinig prioriteit.

UITDAGING
 De Standvastige Afwachters zien een nieuwe verbouwing als uitdaging, maar denken dan niet aan verduurzaming. Zij zijn puur gericht op comfort en esthetiek.

9% Dagelijkse Wereldverbeteraars
 waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.

PERSOONLIJKE SITUATIE
 Een aanleiding kan een veranderde persoonlijke situatie zijn.

COMFORT
 Er kan behoefte aan meer comfort zijn.

NOODZAAK
 Voor deze groep kan een verbouwing noodzakelijk zijn, omdat de woning (gedeeltelijk) gedateerd is.

GOEDKOOP
 Ontwerp moet redelijk goedkoop te realiseren zijn.

PROBLEEM
 De Dagelijkse Wereldverbeteraar vraagt in zijn kennisgeving rond of iemand ervaring heeft met het aanvragen van vergunningen in deze situatie. Zo hebben ze een beter beeld van wat ze te wachten staat in deze stap.

IMPACT SUBSIDIE
 De subsidie kan voor de Dagelijkse Wereldverbeteraar het juiste middel zijn, omdat dit ervoor kan zorgen dat de maatregel binnen de financiële situatie past en ze hierbij een bijdrage leveren aan een duurzame wereld.

ONWAARSCHIJNLIJK
 Zolang de ketel nog functioneert, is een overstap naar een nieuw systeem onwaarschijnlijk.

AFHAKER
 "Eerst was er iemand geweest en die gaf een combinatie van vloerverwarming en warmtepomp, alleen we hebben die offerte nooit gehad. Toen dachten we ja, laat maar."

TUDELIJKE MAATREGELLEN
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars kunnen tijdens de verbouwing nog mogelijkheden tegenkomen om duurzamer te leven. Zo zullen ze veel lagen kleding aandoen als de kledingen worden vervangen, in plaats van de thermostaat hoger zetten.

FOCUS OP VERBOUWING
 Tijdens de verbouwing zal de focus op de verbouwing liggen. Hier ligt geen kans op verduurzaming van het huis, omdat de keuzes al gemaakt zijn.

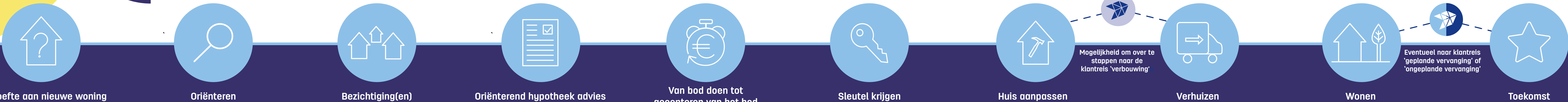
VOLDAAN
 Na de verbouwing voelen de Dagelijkse Wereldverbeteraars zich voldaan met betrekking tot het (gedeeltelijk) zelf uitvoeren van de verbouwing en het resultaat dat daarmee bereikt is.

TRIGGER NODIG
 De Dagelijkse Wereldverbeteraars denken niet uit zichzelf na over een volgende stap. Zij zullen getriggerd moeten worden door iemand uit de omgeving of andere stakeholders. Ze zijn wel bezig met kleine extra maatregelen, zoals gedrag. Ze kunnen ook makkelijk getriggerd worden om meer te verduurzamen als ze zien dat het werkt en dat ze er bijvoorbeeld geld mee besparen.

KLANTREIS VERHUIZING

8% van de cv-ketels is de afgelopen drie jaar vervangen naar aanleiding van een verhuizing.

STAPPEN



Deze klantreis geeft het proces weer van een verhuizing en de overwegingen omtrent een hybride warmtepomp die daarbij komen kijken.

Behoeftte aan nieuwe woning
Dit zijn de stappen in het proces van verhuizing met een korte uitleg per stap van de klantreis.

Oriënteren
De behoefte aan een nieuwe woning ontstaat. Dit kan verschillende redenen hebben.

Bezichtiging(en)
Men gaat zich oriënteren op verschillende woningen en gaat eventueel op zoek naar een aankoopmakelaar.

Oriënterend hypotheek advies
Na het oriënteren volgen bezichtigingen. De persoon gaat verschillende huizen bekijken en afwegen welke het meest geschikt is.

Van bod doen tot accepteren van het bod
Advies wat betreft de hypotheek wordt gegeven door een hypotheekadviseur en online kan er een indicatiebedrag worden verkregen.

Sleutel krijgen
Er wordt een bod uitgebracht. Nadat het bod is geaccepteerd, wordt de hypotheek geregeld. Na de overdracht bij de notaris, is alles officieel geregeld.

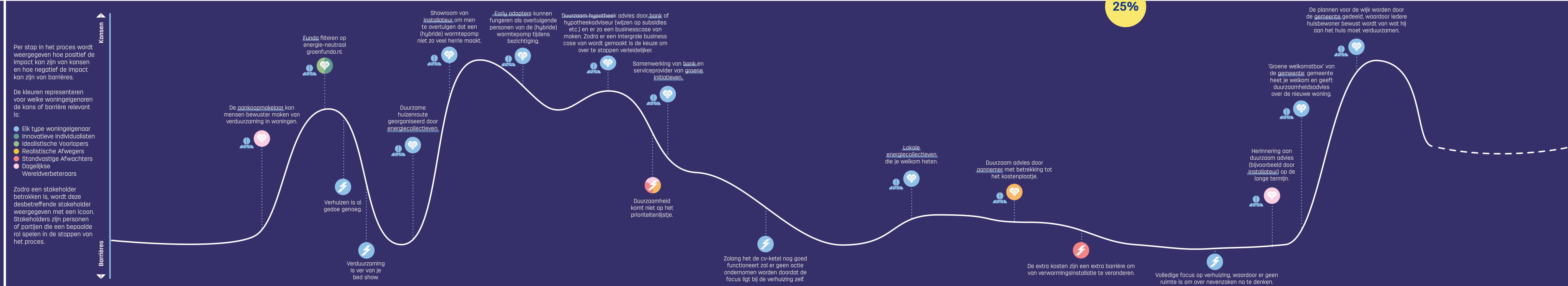
Huis aanpassen
Men krijgt de sleutel van de nieuwe woning. Dit is een mijnpaal in de klantreis!

Verhuizen
Het huis wordt aangepast aan de wensen van de nieuwe bewoner(s). Als er veel verbouwd moet worden, gaat deze klantreis over naar de klantreis 'verbouwing'.
Op dit punt weet een kwart van de ondervraagde woningeigenaren niet of het huis geschikt is voor een (hybride) warmtepomp.

Wonen
Als het huis instap klaar is, vindt de verhuizing plaats. Als het huis al voldoet aan alle wensen en eisen, kan er meteen verhuisd worden.

Toekomst
Het huis wordt bewoond door de nieuwe bewoners.
In de toekomst zullen woningeigenaren toch tegen het probleem aanlopen dat ze hun verwarmingsinstallatie moeten vernieuwen. Wat is de volgende stap?

IMPACT



SPECIEKE KLANTREIS PER SEGMENT

Segment	Persoonlijke Situatie	EnergieLabels	Professioneel	Focus Verhuizing	Meerjarenplan	Overstappen
19% Innovatieve Individualisten waarvan 43% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.	PERSOONLIJKE SITUATIE Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding of nieuwe baan, is er een aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe woning. LATER De Innovatieve Individualisten denken vooruit. Er is een geschikt huis nodig voor later, als zij ouder en beperkter zijn.	ENERGIELABELS Bij het selecteren en bezichtigen van huizen, letten de Innovatieve Individualisten goed op energielabels, omdat dit hun stookkosten kan besparen en het dan comfortabel warm zal zijn in het nieuwe huis.	PROFESSIEEEL Het is voor de innovatieve individualist belangrijk dat het advies professioneel gebeurt.	FOCUS VERHUIZING Focus ligt nu volledig op de verhuizing. PLAN DE CAMPAGNE De Innovatieve Individualisten hebben een plan de campagne met betrekking tot besparing. Ze hebben hun toekomstbeeld op het gebied van zelfvoorziening en verduurzaming uitgedacht.	MEERJARENPLAN Dit is het moment om nog eens kritisch naar het meerjarenplan te kijken en dit te concretiseren voor het nieuwe huis, zodat uiteindelijk kosten bespaard kunnen worden. Op dit moment is ook duidelijk hoeveel de verhuizing uiteindelijk heeft gekost en kan er een nieuwe berekening gemaakt worden.	OVERSTAPPEN De Idealistische Voorlopers zullen op een bepaald moment overstappen naar de geplande vervanging. Dit gebeurt als de cv-ketel te oud is en te veel gas verbruikt.
14% Idealistische Voorlopers waarvan 46% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.	PERSOONLIJKE SITUATIE Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding of nieuwe baan, is er een aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe woning. DUURZAMER De Idealistische Voorlopers hebben als ambitie om zo duurzaam mogelijk te leven. Verhuizen naar een duurzamer huis kan een aanleiding zijn voor een verhuizing.	ENERGIELABELS Bij het selecteren en bezichtigen van huizen, letten de Idealistische Voorlopers goed op energielabels, omdat zij het belangrijk vinden dat er niet te veel warmte verloren gaat door slechte isolatie. NIET OP GAS KOKEN Idealistische Voorlopers willen absoluut niet op gas koken in de toekomst.	VERGELIJKEN De Innovatieve Individualisten gaan op internet vergelijken wat voor soort hypotheek er aangeboden worden. Zo bepalen zij wat het beste bij hen past.	FOCUS VERHUIZING Focus ligt nu volledig op de verhuizing. PLAN DE CAMPAGNE Hebben een plan de campagne met betrekking tot duurzaamheid. Ze hebben hun toekomstbeeld op het gebied van energiebesparing en verduurzaming uitgedacht.	MEERJARENPLAN Dit is het moment om nog eens kritisch naar het meerjarenplan te kijken en dit te concretiseren voor het nieuwe huis. De Idealistische voorlopers hebben als einddoel een energieneutraal huis te bezitten.	UIT ZICHZELF De Idealistische Voorlopers zullen al uit zichzelf overgaan naar een geplande vervanging. Zij hebben een duidelijk toekomstbeeld en zullen stappen ondernemen om daar te komen. Een geplande vervanging hoort daarbij.
44% Realistische Afwegers waarvan 38% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.	PERSOONLIJKE SITUATIE Doordat er iets in de persoonlijke situatie verandert, zoals gezinsuitbreiding of nieuwe baan, is er een aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe woning. COMFORT De behoefte aan een comfortabeler huis kan een aanleiding zijn om na te denken over een nieuwe woning.	ENERGIELABELS Bij het selecteren en bezichtigen van huizen, letten de Realistische Afwegers goed op energielabels, omdat zij het belangrijk vinden dat er niet te veel warmte verloren gaat door slechte isolatie. OVERWEGINGEN BIJ BEZICHTIGING Grootte en locatie zijn belangrijk bij het oriënteren op en bezichtigen van woningen. Daarnaast willen ze wel weten wat de leeftijd is van de huidige cv-ketel. "Dok als we naar huizen kijken nemen we de leeftijd van de aanwezige cv wel mee, je gaat er wel over nadenken." INVESTERINGEN PRIORITEREN Deze groep zal op dit moment nog wel willen investeren in iets waar ze gelijk profijt van hebben. "Als je ergens nog maximaal een jaar blijft, ga je niet investeren in iets wat je er pas na vijftien jaar uithaalt. In de tuin wil ik nog wel investeren, want daar heb je gelijk plezier van."	EXTRA KOSTENPOST Elke extra kostenpost komt lager op het prioriteitenlijstje tot dat het duidelijk is hoeveel geld er nog over is. "Energieverbruik speelde wel een rol toen we in gesprek gingen met de hypotheekadviseur. Als je groter gaat wonen, krijg je ook een hoger energieverbruik en worden de lasten hoger. Kunnen we dat betalen?"	FOCUS VERHUIZING Focus ligt nu volledig op de verhuizing.	HULP BIJ MEERJARENPLAN Dit is het moment om een concreet meerjarenplan op te stellen met een adviseur die meedenkt over de financiële situatie en welk wooncomfort dat oplevert. Ze weten immers nu wat de verhuizing hun heeft gekost en wat er nog over is van hun spaargeld.	ONGEPLANDE VERVANGING De Realistische Afwegers krijgen te maken met een ongeplande vervanging als ze geen hulp van buitenaf krijgen bij het opstellen van een meerjarenplan. Deze groep heeft baat bij een adviseur die laat zien welke passende maatregelen zichzelf terugverdienen en daarnaast ook wooncomfort opleveren.
15% Standvastige Afwachters waarvan 16% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.	PERSOONLIJKE SITUATIE Een aanleiding kan een veranderde persoonlijke situatie zijn. COMFORT Behoeftte aan comfort kan een aanleiding zijn. NOODZAAK De Standvastige Afwachters denken niet ver vooruit en kunnen daarom plotseling genoodzaakt zijn om te gaan verhuizen.	ENERGIELABELS Bij het selecteren en bezichtigen van huizen, letten de Standvastige Afwachters goed op energielabels, omdat zij het belangrijk vinden dat er niet te veel warmte verloren gaat door slechte isolatie. OVERWEGINGEN BIJ BEZICHTIGING Grootte en locatie zijn belangrijk bij het oriënteren op en bezichtigen van woningen. Soms zijn er veel bezichtigingen nodig, omdat de huizenmarkt op springen staat. "Dan begeef je je op de huizenmarkt en ga je zoeken. Dan merk je dat het gekkenhuis is en dat er op een open dag vijftig à zestig man op af komt. En als je 's middags om half twee langs komt, dan is er om negen uur al een bod gedaan. God zeggen de greep dat als je een bod doet dat je dan de hoogste bent. Uiteindelijk zijn we wel een jaar bezig geweest."	EXTRA KOSTENPOST Een hypotheek afsluiten is al spannend genoeg voor de Standvastige Afwachter. Elke extra kostenpost zal vooruit worden geschoven totdat het duidelijk is hoeveel geld er nog over is.	FOCUS VERHUIZING Focus ligt nu volledig op de verhuizing. "We zijn overgegaan naar een kleiner huis, we moesten veel keuzes maken en hadden problemen met vergunningen. Je ziet zo wel dat een gemeente veel fouten maakt, daar gaat wel heel veel geld aan verloren."	AFWACHTEN De Standvastige Afwachters wachten af tot de meerderheid om zich heen overtuigt is van de werking van een (hybride) warmtepomp, of tot de ketel aan vervanging toe is. Als ze worden 'gedwongen' door de gemeente vanwege de plannen in hun wijk, kunnen ze er niet meer omheen. "De overheid verzint telkens allerlei regels. En als het dan eenmaal aan de gang is, dan gaan ze de regels weer vervangen."	ONGEPLANDE VERVANGING De Standvastige Afwachters krijgen te maken met een ongeplande vervanging.
9% Dagelijkse Wereldverbeters waarvan 17% geïnteresseerd is in een (hybride) warmtepomp.	PERSOONLIJKE SITUATIE Een aanleiding kan een veranderde persoonlijke situatie zijn. COMFORT Behoeftte aan comfort kan een aanleiding zijn. NOODZAAK De Dagelijkse Wereldverbeters denken niet ver vooruit en kunnen daarom plotseling genoodzaakt zijn om te gaan verhuizen.	ENERGIELABELS Bij het selecteren en bezichtigen van huizen, letten de Dagelijkse Wereldverbeters goed op energielabels, omdat zij het belangrijk vinden dat er niet te veel warmte verloren gaat door slechte isolatie. OVERWEGINGEN BIJ BEZICHTIGING Grootte en locatie zijn belangrijk bij het oriënteren op en bezichtigen van woningen. THUISVOELEN Voor de Dagelijkse Wereldverbeters is het belangrijk dat zij zich thuis voelen in een woning.	SUBSIDIES De Dagelijkse Wereldverbeters zijn te verleden zodra zij merken welke subsidies en andere regelingen er zijn omtrent verduurzaming in combinatie met een hypotheek.	FOCUS VERHUIZING Focus ligt nu volledig op de verhuizing.	HULP BIJ MEERJARENPLAN Dit is het moment om een concreet meerjarenplan op te stellen met een adviseur die meedenkt over de financiële situatie en de mogelijkheden die kunnen bijdragen aan het maatschappelijke gewin.	ONGEPLANDE VERVANGING De Dagelijkse Wereldverbeters krijgen te maken met een ongeplande vervanging als ze geen hulp van buitenaf krijgen bij het opstellen van een meerjarenplan. Deze groep heeft baat bij een adviseur die laat zien welke passende maatregelen het meeste toevoegen voor een betere wereld.