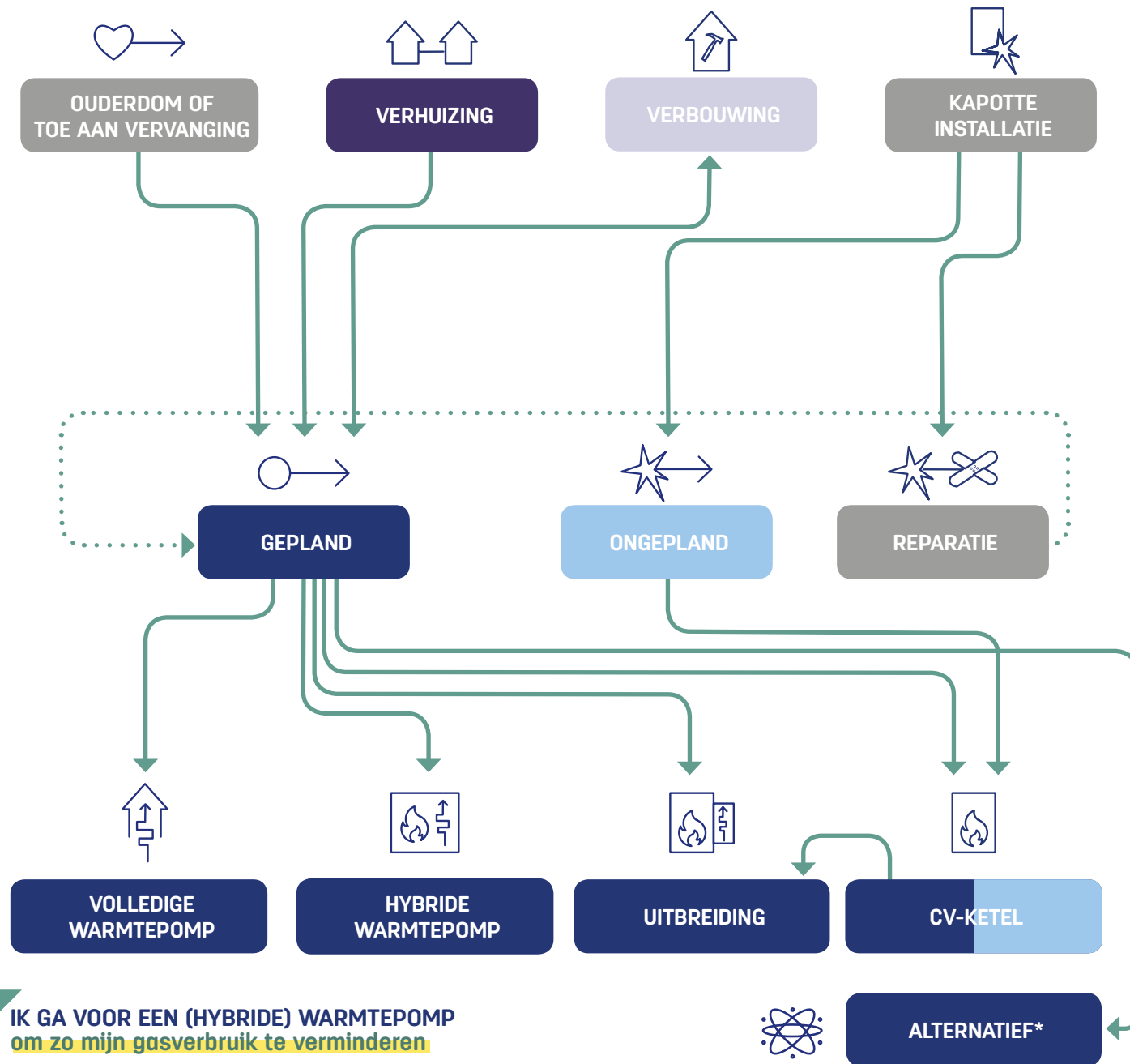


FLOWCHART

Van de Innovatieve Individualisten is **30%** van plan binnen nu en drie jaar de cv/hr-ketel te **vervangen**.
14% heeft de afgelopen 3 jaar de cv/hr-ketel vervangen ofwel overwogen om deze te vervangen.
58% heeft hier geen aandacht aan besteed en is ook niet van plan dit de komende drie jaar te doen.



IK GA VOOR EEN (HYBRIDE) WARMTEPOMP om zo mijn gasverbruik te verminderen

Redenen voor de Innovatieve Individualisten, die de komende drie jaar hun cv-ketel willen vervangen, om één van de warmteinstallaties te overwegen, zijn:

Volledige warmtepomp

- ▶ Gasverbruik verminderen.
- ▶ Duurzaamheid.
- ▶ Gericht op de toekomst.

Hybride warmtepomp

- ▶ Gasverbruik verminderen.
- ▶ Meest geschikte oplossing.
- ▶ Duurzaamheid.

Uitbreiding

- ▶ Duurzaamheid.
- ▶ Meest geschikte oplossing.
- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Cv-ketel

- ▶ Goedkoper/andere opties te duur.

MIJN VOLGENDE WARMTEINSTALLATIE WORDT volledige/hybride warmtepomp

De Innovatieve Individualisten gaan liever een stap vooruit en gaan dus minder snel voor een nieuwe cv-ketel. Wel hebben ze nog meer informatie nodig over de warmteinstallaties, voordat ze een onderbouwde keuze kunnen maken.

Van de Innovatieve Individualisten is **42%** geïnteresseerd in de volledige/hybride warmtepomp of een uitbreiding.

Van de Innovatieve Individualisten denkt **38%** een geschikt huis te hebben voor de hybride warmtepomp. **20%** weet niet of hun huis wel geschikt is voor een volledige/hybride warmtepomp of een uitbreiding.

* Sommige woningeigenaren wachten een alternatieve oplossing af, zoals waterstof.

IK & DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP

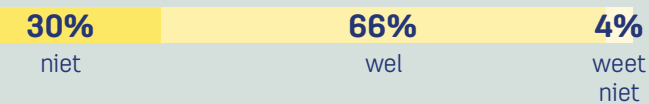
MIJN KENNIS OMTRENT de (hybride) warmtepomp

Deze groep heeft gehoord over warmtepompen en zich hierop georiënteerd. De Innovatieve Individualisten zijn nog niet overtuigd, omdat ze nog veel vraagtekens hebben en er niet op vertrouwen dat warmtepompen volledig naar behoren werken. Daarnaast twijfelen ze of de warmtepomp de juiste keuze is, omdat de energie ervan opslaan een grote aanslag is op grondstoffen (batterijen).

"Ik ben er nog niet van overtuigd dat dit het moet gaan worden, absoluut niet zelfs. Ik ken de warmtepomp en weet dat daar relatief veel problemen mee zijn."

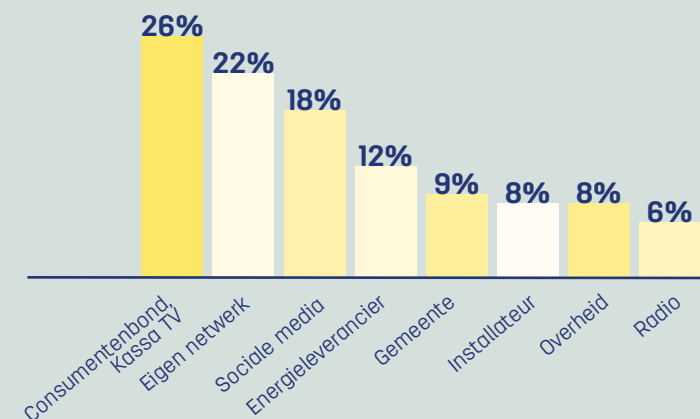
VAN DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP heb ik al gehoord

Binnen de groep Innovatieve Individualisten, hebben de personen die zelf nog geen (hybride) warmtepomp hebben, er al wel vaak van gehoord.



IK HEB DE INFORMATIE VERKREGEN VIA de consumentenbond en mijn netwerk

De Innovatieve Individualisten vertrouwen op professionele, onafhankelijke informatie vanuit mediakanalen.



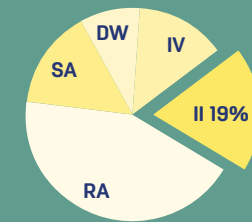
UITLEG FLOWCHART

Er zijn vier klantreizen: **geplande vervanging**, **ongeplande vervanging**, **verbouwing** en **verhuizing**. Deze klantreizen hebben een sterke relatie met elkaar en grijpen op elkaar in. Dit geven we weer in de flowchart hiernaast. Benieuwd naar de specifieke stappen van deze klantreizen? Raadpleeg dan de desbetreffende klantreis. Per klantreis zijn de specifieke barrières en drijfveren per persona weergegeven.

De cijfermatige onderbouwing van dit klantprofiel is afkomstig uit een onderzoek van Motivaction onder een representatieve steekproef van n=1.139 woningeigenaren, waarbij eigenaren van een appartement waren uitgesloten. Zij zijn ondervraagd over verschillende verwarmingssystemen, waaronder de volledige warmtepomp, de hybride warmtepomp en de uitbreiding van het bestaande verwarmingssysteem.

INNOVATIEVE INDIVIDUALIST

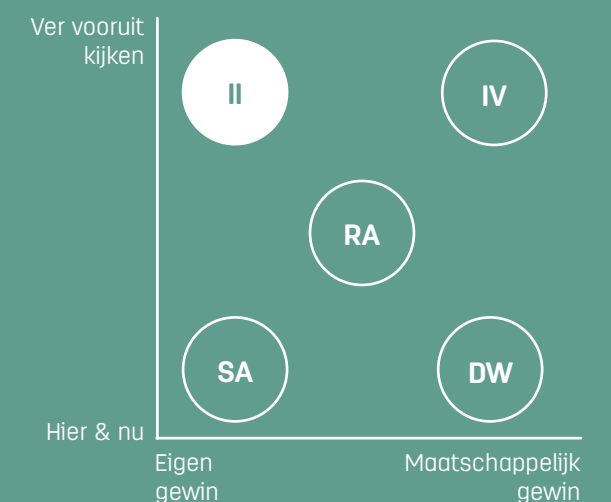
"In de toekomst zie ik het zo voor me dat ik eigen water, energie en warmte heb, zodat ik onafhankelijk ben. Ik denk dat we daar naartoe moeten werken."



EIGENSCHAPPEN



BEHOEFTEMATRIX



Resultaten van het service design project ten behoeve van proposities rondom de hybride warmtepomp.

MUZUS X enpuls

© Muzus 2018 voor Enpuls

**MIJN MENING IS onderbouwd**

De Innovatieve Individualisten zijn te herkennen aan de volgende aspecten:

- ▶ Wil onafhankelijk zijn op het gebied van energie en gas.
- ▶ Is zelfvoorzienend of heeft een sterke ambitie om zelfvoorzienend te worden.
- ▶ Is technologiegedreven.
- ▶ Heeft een meerjarenplan opgesteld om dit te bereiken.

**“Ik denk dat elektra het niet gaat redden, maar dat waterstof het uiteindelijk gaat worden.”**



**KENMERKEND VOOR MIJ IS dat ik verder kijk**

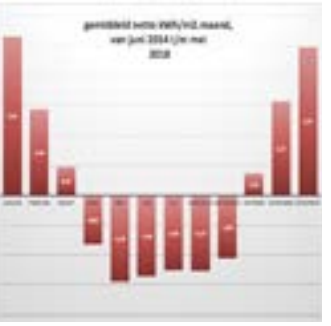
Er zullen ook Innovatieve Individualisten zijn die niet zeker zijn of een warmtepomp wel de juiste optie is. Soms zullen ze zich al georiënteerd hebben, maar hebben zij (nog) niet besloten er één te laten installeren. Ze vertrouwen niet dat het systeem nu al goed werkt.

**ZO DENK IK OVER duurzaamheid**

Het is een win-win situatie voor deze groep. Ze streven naar CO2 neutraal, maar kiezen altijd voor hetgeen dat hen het meeste oplevert. Zo kunnen de Innovatieve Individualisten kiezen voor zonnepanelen met een overcapaciteit, zodat ze daar in de toekomst iets mee kunnen. Deze opgewekte energie gebruiken ze liever zelf, dan dat ze het teruggeven aan het net.

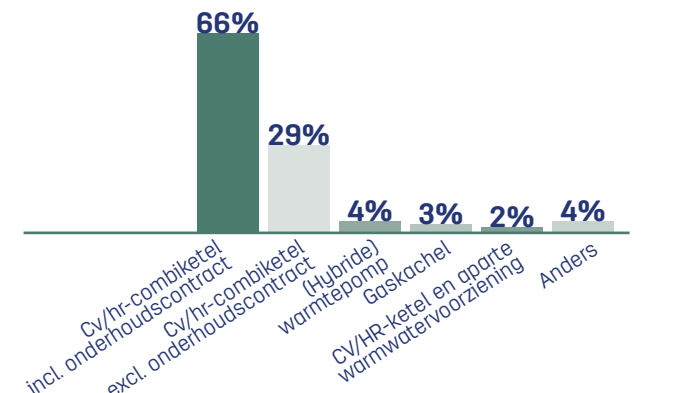
De Innovatieve Individualisten hebben zo veel mogelijk zonnepanelen op hun dak. Daarbij houden ze goed overzicht van wat het ze nou precies oplevert. Voordat ze voor iets nieuws kiezen, willen ze eerst goed begrijpen hoe de vork in de steel zit.





**IK HEB EEN cv-combiketel**

De Innovatieve individualisten hebben het beste van het beste in huis, daar behoort ook de (hybride) warmtepomp toe. Ze kunnen ook één van de volgende warmtebronnen hebben:



**IK PAK HET professioneel aan**

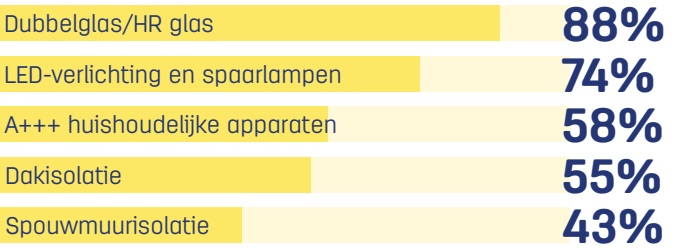
Als de Innovatieve Individualisten met een (eventuele) overstap van hun warmte-installatie aan de slag gaan, dan kenmerken de volgende aspecten hun aanpak:

- ▶ Ze pakken het op een professionele manier aan.
- ▶ Ze gaan voor de nieuwste technische snufjes.
- ▶ Ze stellen vooraf een gedetailleerd meerjaren plan op.
- ▶ Ze maken een overzicht van alle verschillende opties voordat ze een keuze maken.

**“Doe het vooral professioneel. Ga niet zitten klooiën met de Blokker of BCC. Neem een adviseur.”**

**MIJN MAATREGELEN**

Naast het hebben van bijvoorbeeld een radiatorventilator, heeft deze groep de volgende maatregelen getroffen:



**“De zonnepanelen, dat is voor mij erg prettig, omdat ik graag onafhankelijk wil zijn van energie uit het buitenland.”**

**MIJN GUILTY PLEASURES**

Deze groep heeft zeker wel guilty pleasures, maar maken het niet te gek:

- ▶ Hun favoriete auto die op benzine rijdt, maar ze proberen wel minder te vliegen.
- ▶ Airco, voor de warme zomerdagen, maar de energie wordt dan wel zelf opgewekt.

**“De Amerikaanse koelkast. Die kan zo hard koelen. Beter dan andere koelkasten. Daardoor bederft wel minder veel.”**



**VAN HET GAS AF BETEKT VOOR MIJ onafhankelijkheid**

Deze groep wil niet verbonden zijn aan aardgas uit het buitenland. Ze willen het juiste middel kiezen en dat moet zowel toekomstbestendig als stabiel zijn. Daarnaast moet de optie kostenbesparend zijn. Innovatieve Individualisten gaan pas stappen ondernemen, zodra zij zeker weten wat de plannen van de gemeente zijn met hun wijk.

**“Dat het een systeem is, waar we over vijftig jaar geen spijt van hebben. Ik vind het zonde om te investeren in systemen waarvan we denken, hadden we maar een andere keuze gemaakt.”**



**IK VERTROUW mezelf**

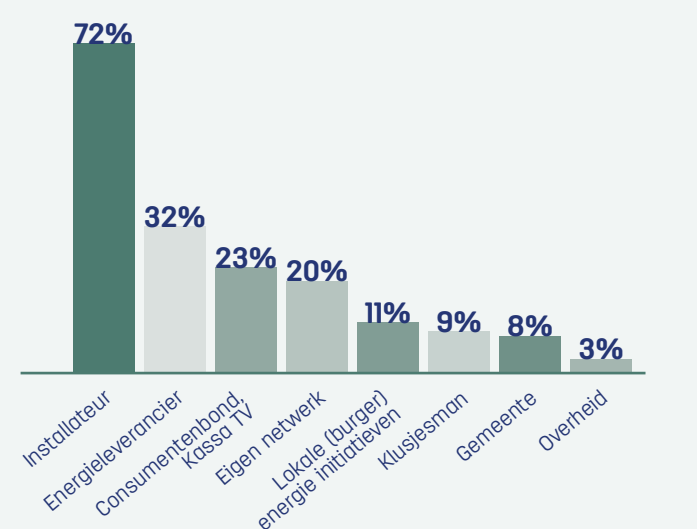
Nadat deze groep informatie uit betrouwbare bronnen heeft gehaald, vertrouwen ze op zichzelf. Verder vertrouwen ze op:



**“Ik lees me helemaal in. Bedrijven hebben er soms helemaal geen verstand van.”**

**IK ZOEK HET VOORAL bij de installateur**

Deze groep spreekt graag persoonlijk af met professionals, zoals de installateur of energieleveranciers.



**IK BEN VAN PLAN onafhankelijk te zijn**

Het liefste zouden de Innovatieve Individualisten hun eigen opgewekte energie opslaan. Deze groep is geïnteresseerd in een totaaloplossing om zo onafhankelijk te zijn van buitenlands gas.

**DE HYBRIDE WARMTEPOMP VIND IK duur en onzeker**

Barrières
“Stel dat de gemeente ineens een warmtenet wil, dan heb je voor niets geïnvesteerd. Daarnaast is er ook te weinig keuze, ze zijn lelijk en maken lawaai.”

Kansen
“Het is een optie die ik wel bekijk, maar uiteindelijk kies ik er niet voor vanwege de prijs en onduidelijkheid.”

**MIJN LEIDRAAD is technische innovatie**

Overige redenen voor deze groep om een hybride warmtepomp aan te schaffen, zijn:



**WAT MIJ TEGENHOUDT zijn de onduidelijke plannen van de gemeente**

Overige redenen waarom deze groep nu nog niet aan een hybride warmtepomp wil, zijn:



**WAT IK NODIG HEB IS meer informatie en duidelijkheid**

De Innovatieve Individualisten hebben meer informatie nodig, zodat zij goed voorbereid experts en professionals kunnen benaderen. De Innovatieve Individualisten willen voorkomen dat hen onzin wordt verkocht. Daarnaast willen zij weten op welke manier(en) ze er op vooruitgaan. Dit houdt ook in dat er duidelijkheid moet zijn vanuit de gemeente wat betreft de plannen voor hun wijk.

**Informatie**

**Vooruitgang checken**

**Duidelijkheid Gemeente**

**IK HAAK AF WANNEER ER onvoldoende kennis is**

Zolang het een onduidelijk vraagstuk blijft zal deze groep er niet aan beginnen. Er zijn ook andere interessante richtingen, zoals warmtebronnen op waterstof, waar de eigen controle groter is. Het is niet erg voor deze groep om hier op te wachten. Zodra duidelijk wordt dat er geen verdiensten zijn, haken de Innovatieve Individualisten ook af.

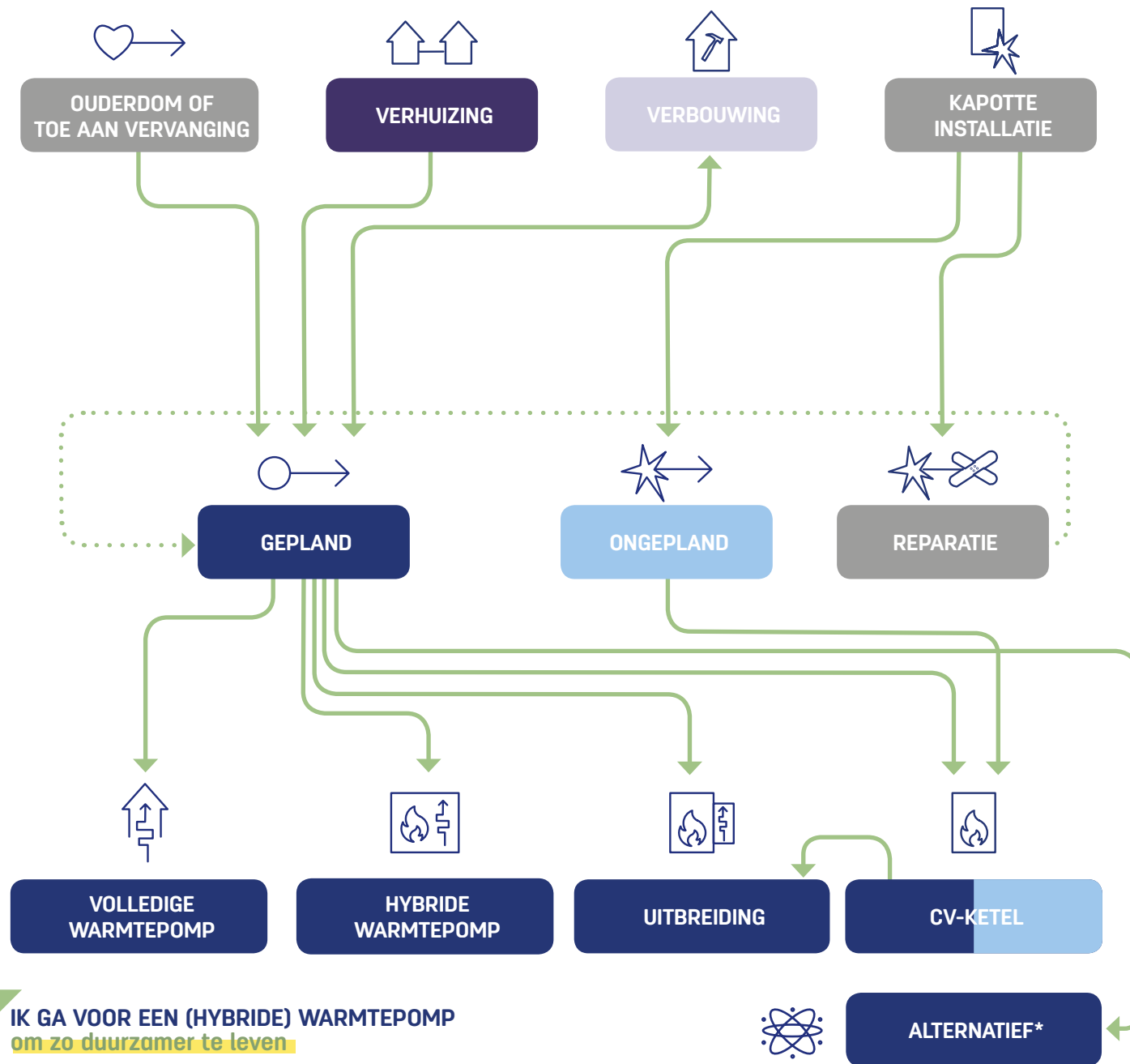
**Onduidelijkheid**

**Alternatieven**

**Geen verdiensten**

FLOWCHART

Van de Idealistische Voorlopers is **20%** van plan binnen nu en drie jaar de cv/hr-ketel te **vervangen**.
19% heeft de afgelopen 3 jaar de cv/hr-ketel vervangen ofwel overwogen om deze te vervangen.
62% heeft hier geen aandacht aan besteed en is ook niet van plan dit de komende drie jaar te doen.



IK GA VOOR EEN (HYBRIDE) WARMTEPOMP om zo duurzamer te leven

Redenen voor de Idealistische Voorlopers, die de komende drie jaar hun cv-ketel willen vervangen, om één van de warmteinstallaties te overwegen, zijn:

Volledige warmtepomp

- ▶ Duurzaamheid.
- ▶ Gasverbruik verminderen.
- ▶ Gericht op de toekomst.

Hybride warmtepomp

- ▶ Gasverbruik verminderen.
- ▶ Gericht op de toekomst.
- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Uitbreiding

- ▶ Meest geschikte oplossing.
- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Cv-ketel

- ▶ Goedkoper/andere opties te duur.
- ▶ Geen alternatief mogelijk in ons huis.

MIJN VOLGENDE WARMTEINSTALLATIE WORDT een volledige/hybride warmtepomp

De Idealistische Voorlopers willen graag de overstap maken naar een volledige of hybride warmtepomp om zo duurzamer te leven. Extra informatie over de systemen is gewenst, zodat ze begrijpen hoe ze het beste kunnen bijdragen.

Van de Idealistische Voorlopers is **49%** geïnteresseerd in de hybride warmtepomp of uitbreiding.

Van de Idealistische Voorlopers denkt **40%** een geschikt huis te hebben voor de hybride warmtepomp. **16%** weet niet of hun huis wel geschikt is voor een volledige/hybride warmtepomp of een uitbreiding.

* Sommige woningeigenaren wachten een alternatieve oplossing af, zoals waterstof.

IK & DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP

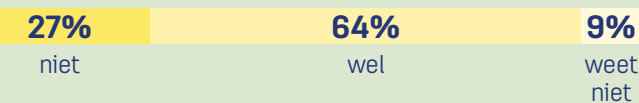
MIJN KENNIS OMTRENT de (hybride) warmtepomp

De Idealistische Voorlopers hebben behoorlijk veel kennis over (hybride) warmtepompen via bijvoorbeeld lokale burgerinitiatieven. Deze groep heeft zich duidelijk al verdiept in de mogelijkheden, maar zijn nog niet altijd overtuigd.

"De installateur was heel goed. Hij gaf ook tips over financiering. Hij krijgt veel lof van anderen, waardoor ik voor hem koos. Ik vind het belangrijk dat ze er zijn als er wat is. Dat ze ook tijd voor je maken. Wat me ook overtuigde, was dat deze leverancier geld steekt in opleiding van het personeel. Ze willen dus met de tijd mee en voor mij is dat een duidelijk signaal."

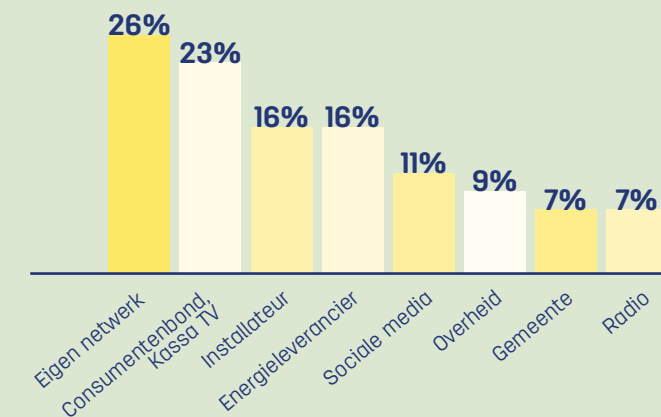
VAN DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP heb ik al gehoord

Binnen de groep Idealistische Voorlopers, hebben de personen die zelf nog geen (hybride) warmtepomp hebben, er al wel vaak van gehoord en zijn er overwegend positief over.



IK HEB DE INFORMATIE VERKREGEN VIA de professional

De Idealistische Voorlopers verkrijgen informatie het liefst face-to-face van de uitvoerende partij.



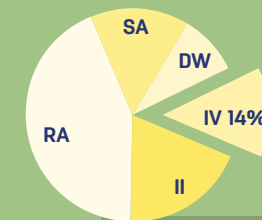
UITLEG FLOWCHART

Er zijn vier klantreizen: **geplande vervanging**, **ongeplande vervanging**, **verbouwing** en **verhuizing**. Deze klantreizen hebben een sterke relatie met elkaar en grijpen op elkaar in. Dit geven we weer in de flowchart hiernaast. Benieuwd naar de specifieke stappen van deze klantreizen? Raadpleeg dan de desbetreffende klantreis. Per klantreis zijn de specifieke barrières en drijfveren per persona weergegeven.

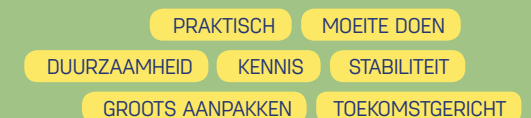
De cijfermatige onderbouwing van dit klantprofiel is afkomstig uit een onderzoek van Motivaction onder een representatieve steekproef van n=1.139 woningeigenaren, waarbij eigenaren van een appartement waren uitgesloten. Zij zijn ondervraagd over verschillende verwarmingssystemen, waaronder de volledige warmtepomp, de hybride warmtepomp en de uitbreiding van het bestaande verwarmingssysteem.

IDEALISTISCHE VOORLOPER

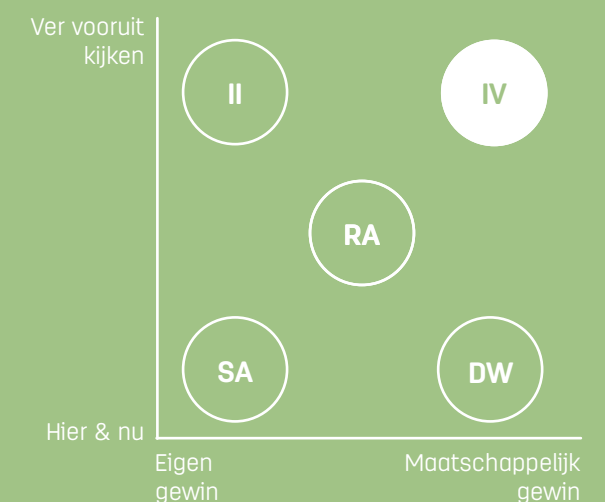
"Niemand heeft mij ooit verteld dat het zo leuk is om twintig zonnepanelen te hebben."



EIGENSCHAPPEN



BEHOEFTEMATRIX



Resultaten van het service design project ten behoeve van proposities rondom de hybride warmtepomp.

MUZUS X enpuls

© Muzus 2018 voor Enpuls

IDEALISTISCHE VOORLOPER

IK GEEF GRAAG het goede voorbeeld

De Idealistische Voorlopers zijn te herkennen aan de volgende aspecten:

- ▶ Heeft interesse in het milieu/duurzaamheid.
- ▶ Willen een totaaloplossing en zijn niet snel te verleiden voor een hybride-warmtepomp, zij zien dit als tussenoplossing.
- ▶ "Als het beter kan, ga je ervoor."
- ▶ Heeft een meerjarenplan opgesteld.



"Mijn voorkeur gaat uit naar van het gas af, daar zou mijn vraag naar zijn. Wat is er nodig? Wat zijn de kosten? Is het qua indeling mogelijk? Dat zouden zij mij moeten vertellen."

KENMERKEND VOOR MIJ IS dat ik veel over heb voor verandering

Deze groep kenmerkt zich door zich niet te laten tegenhouden door het financiële plaatje, de aanhouder wint. Een hypotheek afsluiten om het voor elkaar te krijgen is voor hen ook een optie. De groep van Idealistische Voorlopers bestaat uit mensen die hun huis nu klaarmaken voor een overstap of al overgestapt zijn.

ZO DENK IK OVER duurzaamheid

Deze groep streeft naar de doelen van het klimaatakkoord. Het is voor de Idealistische Voorlopers heel normaal om duurzaamheid hoog op het prioriteitenlijstje te plaatsen. Deze groep vindt dat je verantwoordelijkheid moet nemen om de klimaatveranderingen tegen te gaan voor het belang van de maatschappij. Zij willen hier een voorbeeldfunctie in aannemen.

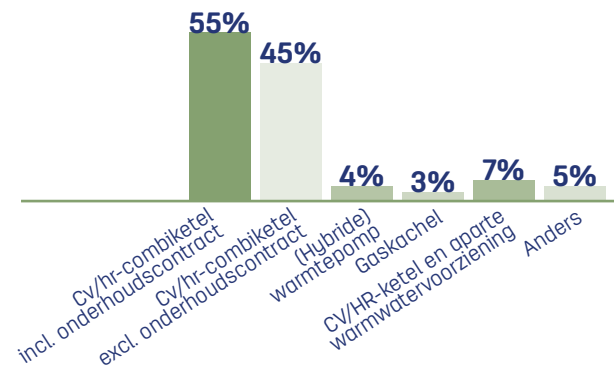
De Idealistische Voorlopers hebben wanneer mogelijk al een warmtepomp in huis. Bij buurt evenementen zullen zij het voortouw nemen om de burende zelfde stappen te laten nemen. Deze groep heeft er veel voor over, dus een verbouwing is geen probleem.



MIJN WONING & DUURZAAMHEID

IK HEB EEN cv-combiketel

De Idealistische Voorlopers hebben toendertijd de beste ketel uitgekozen. Ze hebben soms ook al een (hybride) warmtepomp in huis of nog één van de volgende warmtebronnen:



IK SPAR GRAAG met gelijkgestemden

Als de Idealistische Voorlopers met een (eventuele) overstap van hun warmte-installatie aan de slag gaan, dan kenmerken de volgende aspecten hun aanpak:

- ▶ Ze zijn actief bij duurzame lokale initiatieven.
- ▶ Ze proberen buurtgenoten over te halen via briefjes in de brievenbus.
- ▶ Ze leggen de verantwoordelijkheid graag bij een expert.
- ▶ Ze vechten voor het ideaalbeeld en proberen dat financieel voor elkaar te krijgen.

"Ik denk dat als je mensen wilt overhalen persoonlijk contact veel beter is."

MIJN MAATREGELEN

Deze groep treft maatregelen als, nooit meer vliegen en structureel minder vlees eten. Naast het hebben van bijvoorbeeld zonnepanelen, heeft deze groep de volgende maatregelen getroffen:



"We hebben 20.000 euro extra geïnvesteerd, maar in de vier jaar dat we hier wonen hebben we al 8000 euro bespaard."

MIJN GUILTY PLEASURES

Deze groep heeft een aantal guilty pleasures. Soms zien ze hiervoor (nog) geen alternatief.

- ▶ Autorijden. De kosten en het uiterlijk van de elektrische auto's staat de groep nog tegen.

"Ik rijd wel in een auto. Het liefst had ik een elektrische auto, maar de overheid stimuleert het niet. De prijs is gewoon te hoog."

IK & DE ENERGIETRANSITIE

VAN HET GAS AF IS VOOR MIJ de logische volgende stap

Deze groep is er van overtuigd dat iedereen van het gas af moet. Een (hybride) warmtepomp is daar een hele logische stap in. Zij nemen graag hun persoonlijke netwerk hierin mee. Ze zijn van mening dat de overheid daar duidelijke stappen in moet nemen. Voorlichting voor onwetende burgers is zeer gewenst en de Idealistische Voorlopers zouden die taak wel op zich willen nemen.

"Ik heb meegedaan aan een pilotproject om het huis energieneutraal te krijgen. Samen met mijn vrouw ben ik actief bij de lokale werkgroep over duurzaamheid."

IK VERTROUW op de expert

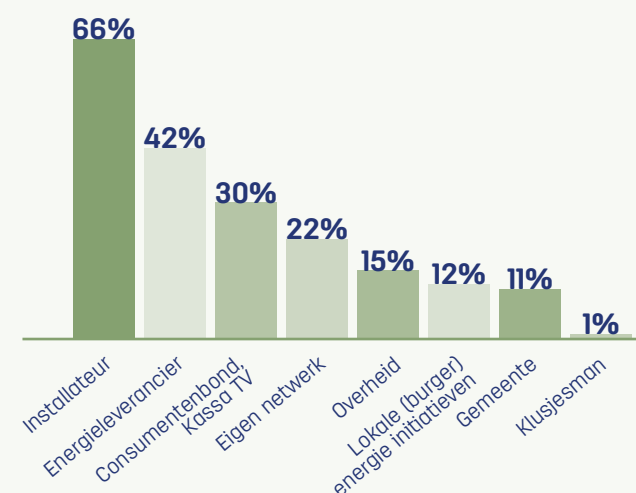
De Idealistische Voorlopers halen hun kennis graag uit onafhankelijke bronnen. Verder vertrouwen ze op:

LOKAAL BURGERINITIATIEF
EXPERT VOOR UITVOER
ONAFHANKELIJKE WEBSITES
ZOALS MILIEUCENTRAAL
ERVARINGEN VAN BEKENDEN

"Die kerel was zo technisch en zo'n geweldige vent. Toen ik daar kwam, sloeg ik stijl achterover."

IK ZOEK VOORAL naar lokale partners

Daarnaast spreken de Idealistische Voorlopers graag een professional, maar ze kijken ook naar wat de overheid en gemeente doet.



IK BEN VAN PLAN OM al mijn opgewekte energie nuttig te gebruiken

Op het moment leveren de Idealistische Voorlopers energie terug aan het net dankzij de zonnepanelen. Zij willen deze energie liever zelf gebruiken, zoals voor een (hybride) warmtepomp of een elektrische auto. Opslag van energie zou ook een optie zijn in hun stappenplan, zodra dit een mogelijkheid wordt.

ZO KIJK IK TEGEN EEN HYBRIDE WARMTEPOMP AAN

DE HYBRIDE WARMTEPOMP vind ik een tijdelijke oplossing

Barrières

"We moeten toch van het gas af. Dus als je wilt overstappen, doe het dan ook gelijk goed. Geef iets meer geld uit en pak door. Anders behoud je het vastrecht gas; dit is zonde."

Kansen

"Het is een stap in de juiste richting qua CO2 reductie, ik zou dit alleen aanraden als er niet genoeg middelen zijn om gelijk in z'n geheel over te stappen."

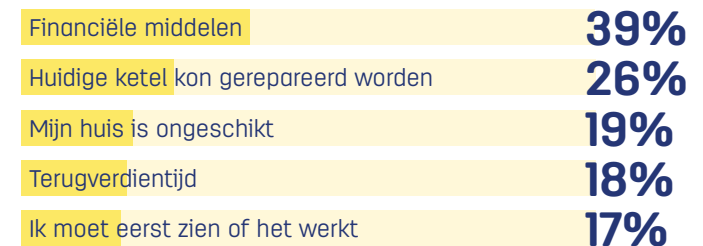
MIJN LEIDRAAD IS maatschappelijk gewin

Overige redenen voor deze groep om een hybride warmtepomp aan te schaffen, zijn:



WAT MIJ TEGENHOUDT is de optie tot volledige warmtepomp

Overige redenen waarom deze groep nu nog niet aan een hybride warmtepomp wil, zijn:



WAT IK NODIG HEB IS meer informatie

Idealistische Voorlopers vinden dat zij een voorbeeldfunctie hebben en zullen de voordelen op lange termijn aanprijzen. Wel zijn ze van mening dat het inregelen of instellen van de warmtepomp beter kan en kunnen installateurs zich beter voorbereiden.



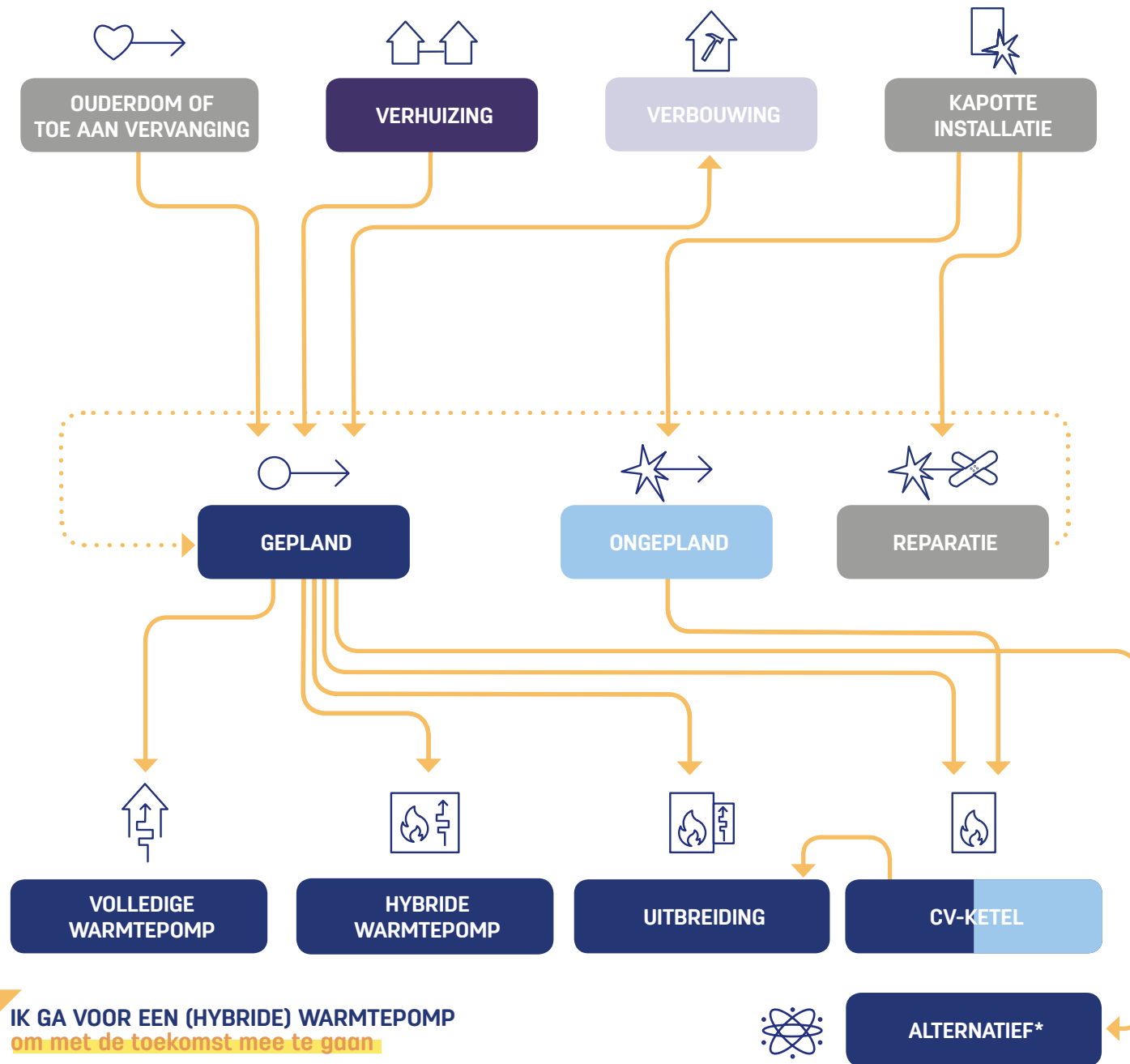
IK HAAK AF WANNEER er wordt gebeund

Zolang deze groep goed geholpen wordt, zullen ze niet snel afhaken. Zij werken vanuit intrinsieke motivatie. De Idealistische Voorlopers vinden het wel te duur om de installatie door iemand te laten doen die niet weet wat hij doet. Zij zijn van mening dat een certificaat nodig is om de betrouwbaarheid van installateurs te bewijzen.



FLOWCHART

Van de Realistische Afwegers is **23%** van plan binnen nu en drie jaar de cv/hr-ketel te **vervangen**.
13% heeft de afgelopen 3 jaar de cv/hr-ketel vervangen ofwel overwogen om deze te vervangen.
67% heeft hier geen aandacht aan besteed en is ook niet van plan dit de komende drie jaar te doen.



IK GA VOOR EEN (HYBRIDE) WARMTEPOMP om met de toekomst mee te gaan

Redenen voor de Realistische Afwegers, die de komende drie jaar hun cv-ketel willen vervangen, om één van de warmteinstallaties te overwegen, zijn:

Volledige warmtepomp

- Gericht op de toekomst.
- Gasverbruik verminderen.

Hybride warmtepomp

- Gericht op de toekomst.
- Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Uitbreiding

- Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Cv-ketel

- Goedkoper/andere opties te duur.
- Dit hebben we nu ook.

MIJN VOLGENDE WARMTEINSTALLATIE WORDT volledige/hybride warmtepomp of uitbreiding

De Realistische Afwegers overwegen relatief vaker om weer een nieuwe cv-ketel aan te schaffen en anders willen ze het liefst gelijk over stappen op een volledige warmtepomp. Ze hebben geen goed beeld bij de opties van een hybride warmtepomp of een uitbreiding, omdat ze bang zijn dat het een tussenoplossing is die uiteindelijk meer geld kost.

Van de Realistische Afwegers is **39%** geïnteresseerd in de hybride warmtepomp of uitbreiding.

Van de Realistische Afwegers denkt **35%** een geschikt huis te hebben voor de hybride warmtepomp. **25%** weet niet of hun huis wel geschikt is voor een hybride warmtepomp.

* Sommige woningeigenaren wachten een alternatieve oplossing af, zoals waterstof.

IK & DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP

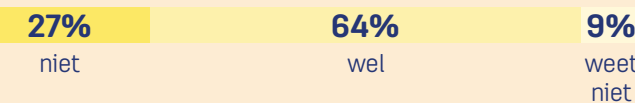
MIJN KENNIS OMTRENT de (hybride) warmtepomp

De Realistische Afwegers hebben kennis over warmtepompen als ze het toevallig zijn tegen gekomen. Ze zullen zich erin verdiepen, maar zullen het ook snel naast zich neerleggen als ze merken dat ze nu nog geen nieuw verwarmingssysteem nodig hebben.

"Per toeval kwam ik op vakantie in Amerika een warmtepomp tegen en daarna heb ik wat kennis opgehaald. Daarna ben ik het internet op gegaan om leveranciers in de buurt op te zoeken"

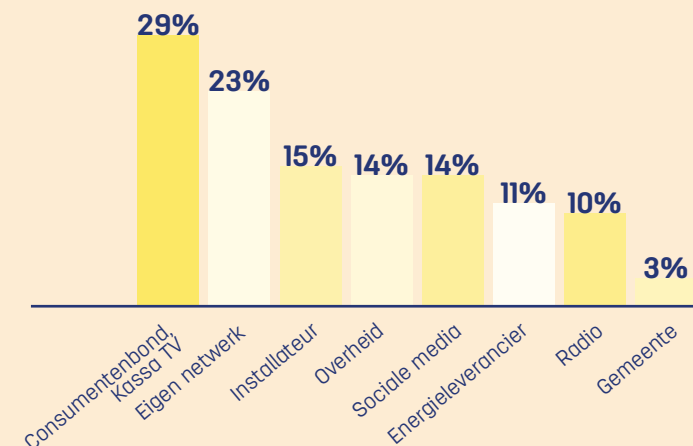
VAN DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP heb ik soms gehoord

Binnen de groep Realistische Afwegers, verschilt het per persoon of ze wel of niet over de (hybride) warmtepomp hebben gehoord.



IK HEB DE INFORMATIE VERKREGEN VIA de overheid en de consumentenbond

De Realistische Afwegers vertrouwen relatief vaker op de overheid en zij raadplegen de consumentenbond en de installateur zelf.



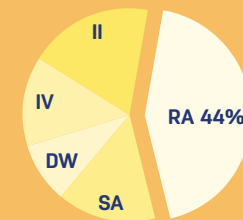
UITLEG FLOWCHART

Er zijn vier klantreizen: **geplande vervanging**, **ongeplande vervanging**, **verbouwing** en **verhuizing**. Deze klantreizen hebben een sterke relatie met elkaar en grijpen op elkaar in. Dit geven we weer in de flowchart hiernaast. Benieuwd naar de specifieke stappen van deze klantreizen? Raadpleeg dan de desbetreffende klantreis. Per klantreis zijn de specifieke barrières en drijfveren per persona weergegeven.

De cijfermatige onderbouwing van dit klantprofiel is afkomstig uit een onderzoek van Motivaction onder een representatieve steekproef van n=1.139 woningeigenaren, waarbij eigenaren van een appartement waren uitgesloten. Zij zijn ondervraagd over verschillende verwarmingssystemen, waaronder de volledige warmtepomp, de hybride warmtepomp en de uitbreiding van het bestaande verwarmingssysteem.

REALISTISCHE AFWEGER

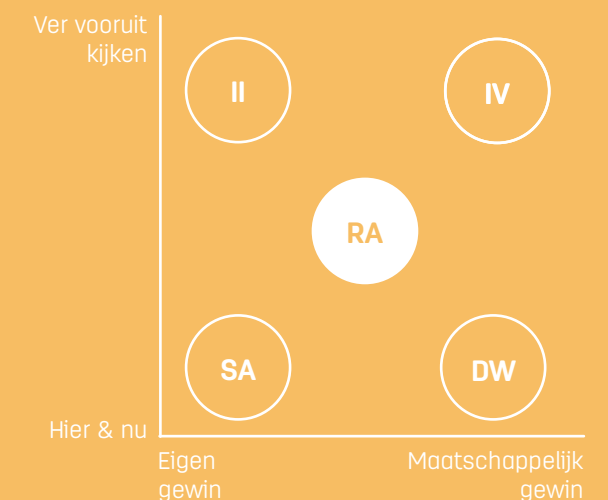
"Nuttig + Geld + Comfort = Prima. Ik vind duurzaamheid wel leuk, maar het moet wel nut hebben."



EIGENSCHAPPEN



BEHOEFTEMATRIX



Resultaten van het service design project ten behoeve van proposities rondom de hybride warmtepomp.

MUZUS X enpuls

© Muzus 2018 voor Enpuls

IK BEKIJK OP HET MOMENT welk project voorrang heeft

De Realistische Afwegers zijn te herkennen aan de volgende aspecten:

- ▶ Kijkt naar de toekomst, maar heeft geen vastomlijnd plan.
- ▶ Pakt verduurzaming gefaseerd aan, ze doen ieder jaar iets aan het huis "Eerst het een en dan het ander".
- ▶ Wil iets goed doen voor de wereld, maar dat moet ook iets voor henzelf opleveren.
- ▶ Maakt de afweging geld/wooncomfort vs. duurzaamheid.



"Hoe en wat, daar zijn wij ons nog op aan het oriënteren. We moeten gewoon kijken wat voor ons een gunstig moment is."

KENMERKEND VOOR MIJ IS dat ik kijk wat mij nu het beste uitkomt

De Realistische Afwegers zijn vaak jonge stellen die nog veel onzekerheden/levensgebeurtenissen in het vooruitzicht heeft of personen met een beperkt budget en pakken het daarom stap voor stap aan. Ook kunnen ze beren op de weg zien, dus maken daarom geen overhaaste beslissingen.

ZO DENK IK OVER duurzaamheid

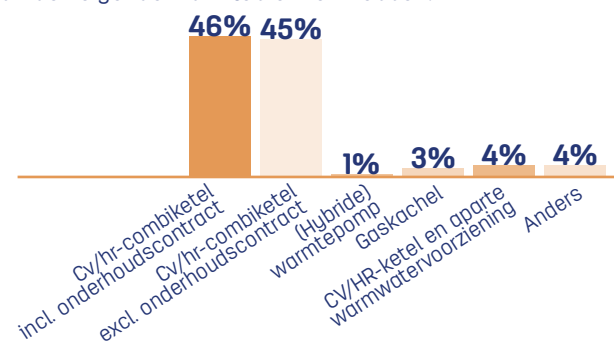
Duurzaam, bewust en verantwoord omgaan met energie. De Realistische Afwegers kopen ook graag duurzame producten, producten die niet zomaar kapot gaan. Ze vinden duurzaamheid belangrijk, maar kiezen toch eerder voor wooncomfort of geldbesparing. Deze groep vindt het zonde om goede materialen weg te doen, dus een goede keuken vervangen om gasloos te koken, is in hun ogen niet duurzaam.

De Realistische Afwegers proberen mee te gaan met de tijd en hebben bijvoorbeeld al wel een inductiekookplaat, maar zullen qua grote uitgaven misschien nog niet toe zijn aan een (hybride) warmtepomp. Deze groep zal ook een hybride auto als goed alternatief zien.



IK HEB EEN cv-combiketel

De Realistische Afwegers hebben lang niet altijd een onderhoudscontract voor hun cv-ketel. Ze beslissen graag op het moment zelf wat het beste uitkomt. Ze kunnen ook één van de volgende warmtebronnen hebben:



IK PAK HET stap voor stap aan

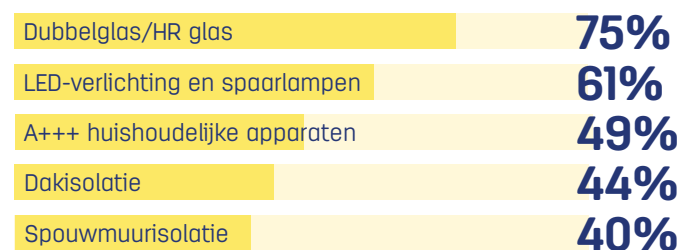
Als de Realistische Afwegers met een (eventuele) overstap van hun warmte-installatie aan de slag gaan, dan kenmerken de volgende aspecten hun aanpak:

- ▶ Ze maken een kosten- en batenanalyse.
- ▶ Ze laten levensgebeurtenissen de prioriteit bepalen.
- ▶ Ze bespreken keuzes omtrent de woning op sociale bijeenkomsten.
- ▶ Ze vergelijken aanbiedingen en prijzen op het internet.

"Het is een combinatie van aanleidingen, zoals koude lucht in je nek als je op de bank zit en een foldertje in de bus."

MIJN MAATREGELEN

Naast bijvoorbeeld vloerverwarming, heeft deze groep de volgende maatregelen getroffen:



"We hebben qua energieleverancier ook niet het beste. We hebben gewoon de goedkoopste, of het nou groen is of grijs. We hebben wel elk jaar een nieuwe, we kijken gewoon welke het goedkoopst is."

MIJN GUILTY PLEASURES

Wanneer het deze groep beter uitkomt, vinden ze het niet zo erg om voor zichzelf te kiezen.

- ▶ Een airco.
- ▶ Een gashaard in de tuin.
- ▶ Een koffiemachine die altijd aanstaat.

"Toen het zo warm was in de zomer, dan zou ik wel een airco willen. Ik hoef niet permanent een geïnstalleerde airco. Van vroeger uit heb ik geleerd, dat die dingen verschrikkelijk veel energie vreten."

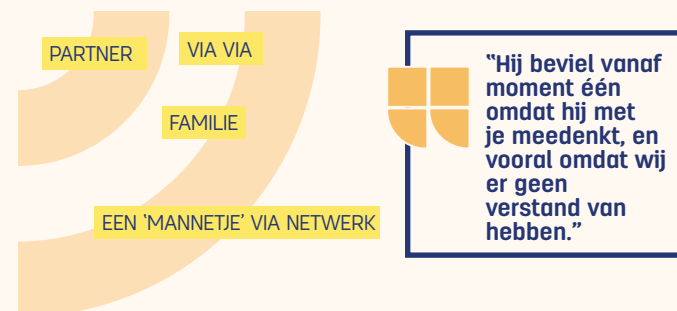
VAN HET GAS AF BETEKENT dat ik veel moet investeren

De kosten zijn een grote reden om nog niet van het gas af te gaan. Vooral in combinatie met de onbekendheid van de (hybride) warmtepomp. Iemand in de kennissenkring moet al wel een soortgelijke oplossing hebben, zodat de Realistische Afwegers er bekend mee raken. Zelfs als ze het geld hebben, dan willen ze soms liever voor persoonlijk gewin gaan dan voor een (hybride) warmtepomp. "Onbekend maakt onbemind."

"Ik zat laatst Jinek te kijken en ik zag dat maar 7 procent wordt veroorzaakt door huizen en wel 93 procent door bedrijven. Dan denk ik ja... Dan moet ik mijn hele huis gaan ombouwen en er ontzettend veel geld in stoppen."

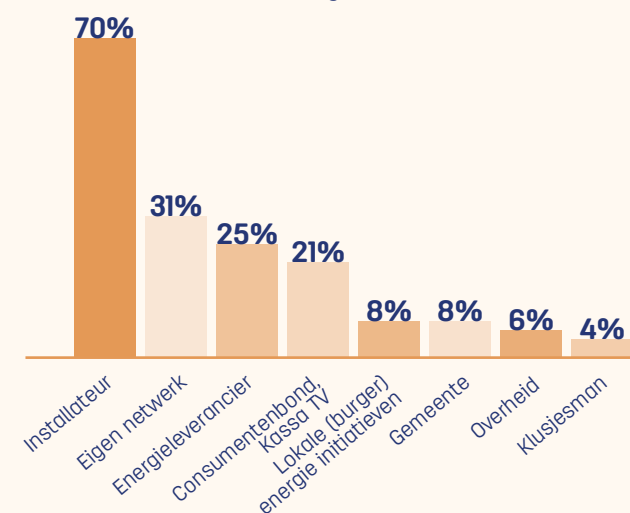
IK VERTROUW mijn partner

De informatie wordt overal vandaan gehaald, maar uiteindelijk wordt de knoop samen doorgehakt.



IK GEBRUIK VOORAL mijn kennissenkring

Deze groep laat veel afhangen van de installateur, maar zal dit checken met de kennissenkring.



IK BEGIN MET PLANNEN wanneer de cv-ketel ouder wordt

De Realistische Afwegers willen uiteindelijk wel van het gas af, want het wordt steeds duurder. Maar de vraag is wanneer ze er mee gaan beginnen. Ze zullen zich eerst nog meer moeten verdiepen in wat het kost en wat het oplevert. Overstappen gebeurt pas als de cv-ketel richting de 15 jaar oud gaat.

VAN DE HYBRIDE WARMTEPOMP weet ik nog te weinig af

Barrières

"Met mijn eigen mannetje is dit niet in een dag op te lossen. Daarnaast is nog te onbekend wat het me oplevert."

Kansen

"De investering verdient zich sneller terug dan bij een volledige warmtepomp. De aanpassingen die aan het huis moeten worden gedaan zijn behapbaar."

MIJN LEIDRAAD IS terugverdiendtijd

Overige redenen voor deze groep om een hybride warmtepomp aan te schaffen, zijn:



WAT MIJ TEGENHOUDT is de onbekendheid van dit systeem

Overige redenen waarom deze groep nu nog niet aan een hybride warmtepomp wil, zijn:



WAT IK NODIG HEB IS een proof of concept

Zodra iemand in de omgeving een (hybride) warmtepomp heeft, zullen de Realistische Afwegers aan het denken worden gezet. Zodra ze horen dat er geen kinderziektes meer zijn en de terugverdiendtijd acceptabel is, wordt de hybride warmtepomp een serieuze overweging.



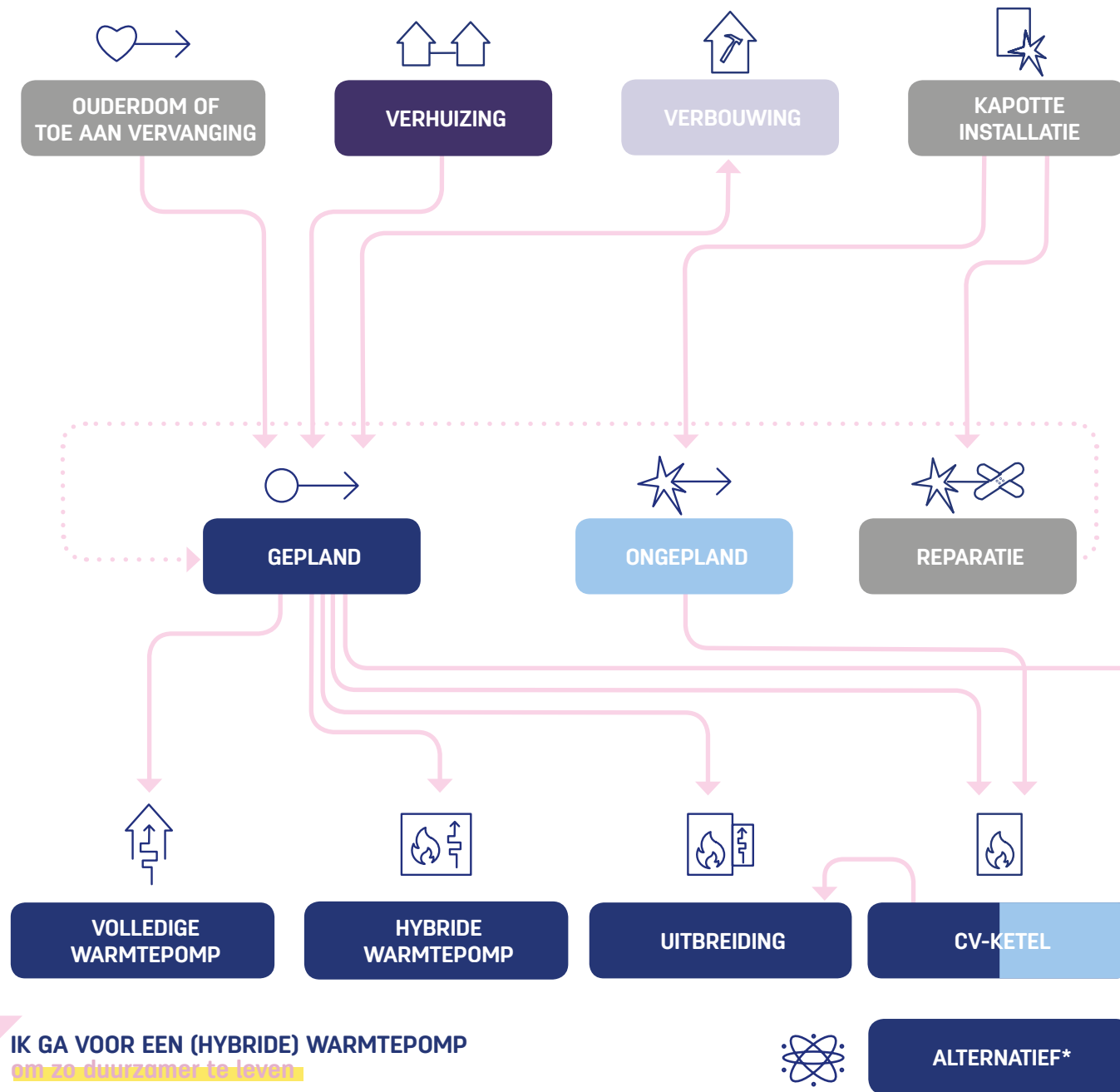
IK HAAK AF WANNEER het mij persoonlijk niets oplevert

De kosten-batenanalyse is leidend voor de Realistische Afwegers. Zodra de (hybride) warmtepomp er niet goed uit komt, kiezen zij voor een alternatief. Een belangrijke levensgebeurtenis is ook een reden om af te haken, zoals de komst van een baby.



FLOWCHART

Van de Dagelijkse Wereldverbeteraars is **25%** van plan binnen nu en drie jaar de cv/hr-ketel te **vervangen**. **10%** heeft de afgelopen 3 jaar de cv/hr-ketel vervangen ofwel overwogen om deze te vervangen. **66%** heeft hier geen aandacht aan besteed en is ook niet van plan dit de komende drie jaar te doen.



IK GA VOOR EEN (HYBRIDE) WARMTEPOMP om zo duurzamer te leven

Redenen voor de Dagelijkse Wereldverbeteraars, die de komende drie jaar hun cv-ketel willen vervangen, om één van de warmteinstallaties te overwegen, zijn:

Volledige warmtepomp

- ▶ Gasverbruik verminderen.
- ▶ Gericht op de toekomst.

Hybride warmtepomp

- ▶ Meest geschikte oplossing.

Uitbreiding

- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Cv-ketel

- ▶ Goedkoper/andere opties te duur.
- ▶ Gemak.

MIJN VOLGENDE WARMTEINSTALLATIE WORDT een volledige/hybride warmtepomp

De Dagelijkse Wereldverbeteraars weten nog niet zo goed welke opties ze hebben als het gaat om een nieuwe warmte installatie. Liever kopen ze geen nieuwe cv-ketel, maar ze hebben geen goed beeld bij de verschillen van de mogelijkheden die er dan wel zijn.

Wat interesse betreft, staat **53%** van de Dagelijkse Wereldverbeteraars neutraal tegen over de (hybride) warmtepomp.

Van de Dagelijkse Wereldverbeteraars denkt **18%** een geschikt huis te hebben voor de hybride warmtepomp. **31%** weet niet of hun huis wel geschikt is voor een volledige/hybride warmtepomp en voor een uitbreiding weet **47%** het niet.

* Sommige woningeigenaren wachten een alternatieve oplossing af, zoals waterstof.

IK & DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP

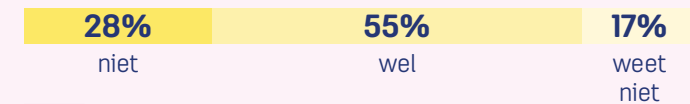
MIJN KENNIS OMTRENT de (hybride) warmtepomp

De Dagelijkse Wereldverbeteraars hebben weinig kennis van de (hybride) warmtepomp. Dit komt doordat ze bezig zijn met het hier en nu. Afval scheiden is voor hen een maatregel die ook veel bijdraagt aan het milieu. Het overstappen naar een nieuw verwarmingssysteem is een onderwerp waar ze op gewezen moeten worden door hun persoonlijke omgeving of een gemeente of overheid. Deze groep heeft baat bij iemand die hen uitleg geeft, omdat ze anders de mogelijkheden niet kunnen overzien.

"Ik heb me er te weinig in verdiept om er iets zinnigs over te zeggen."

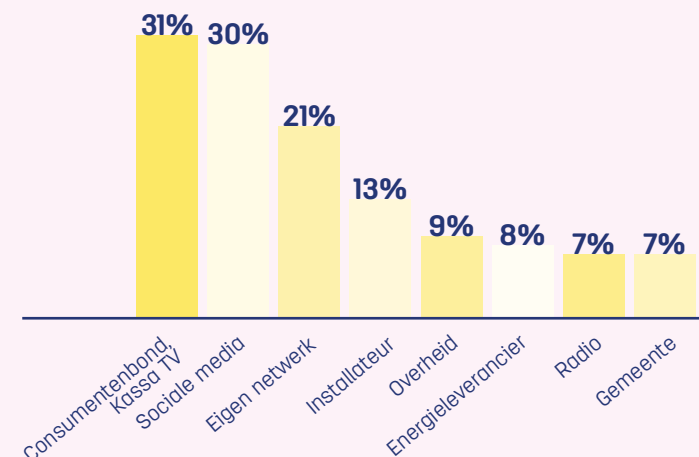
VAN DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP heb ik misschien wel eens gehoord

Binnen deze groep weten relatief veel personen niet of ze wel of niet over de (hybride) warmtepomp hebben gehoord.



IK HEB DE INFORMATIE VERKREGEN VIA Sociale media en de consumentenbond

De Dagelijkse Wereldverbeteraars verkrijgen informatie via sociale media, maar raadplegen ook weleens de consumentenbond.



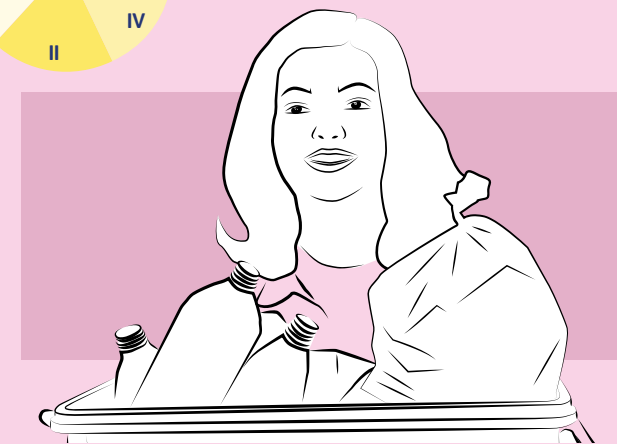
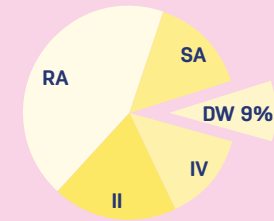
UITLEG FLOWCHART

Er zijn vier klantreizen: **geplande vervanging**, **ongeplande vervanging**, **verbouwing** en **verhuizing**. Deze klantreizen hebben een sterke relatie met elkaar en grijpen op elkaar in. Dit geven we weer in de flowchart hiernaast. Benieuwd naar de specifieke stappen van deze klantreizen? Raadpleeg dan de desbetreffende klantreis. Per klantreis zijn de specifieke barrières en drijfveren per persona weergegeven.

De cijfermatige onderbouwing van dit klantprofiel is afkomstig uit een onderzoek van Motivaction onder een representatieve steekproef van n=1.139 woningeigenaren, waarbij eigenaren van een appartement waren uitgesloten. Zij zijn ondervraagd over verschillende verwarmingssystemen, waaronder de volledige warmtepomp, de hybride warmtepomp en de uitbreiding van het bestaande verwarmingssysteem.

DAGELIJKSE WERELDVERBETERAAR

"Wij laten de lampen niet onnodig branden en doen aan recyclen. Mijn man is extreem in afval scheiden, terwijl mijn zoon nog weleens de koelkast opruimt en het dan allemaal in een vuilniszak gooit."

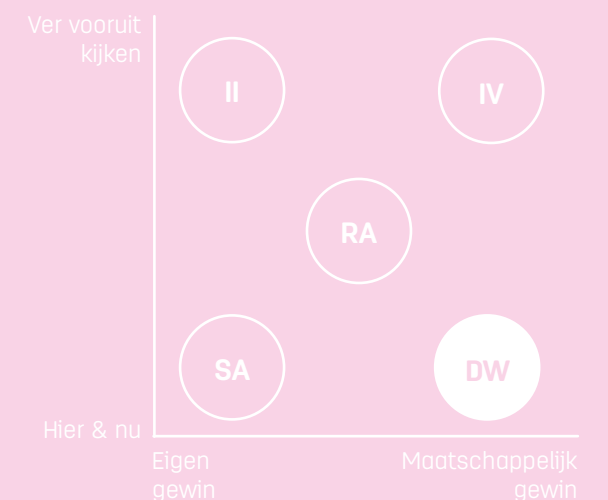


EIGENSCHAPPEN



HIER EN NU GOED DOEN
IDEALISTEN ONERVAREN BEGIN BIJ JEZELF
GOED VAN VERTROUWEN

BEHOEFTEMATRIX



Resultaten van het service design project ten behoeve van proposities rondom de hybride warmtepomp.

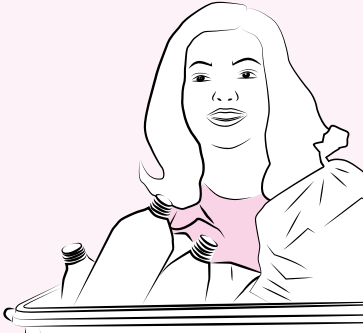
MUZUS X enpuls

© Muzus 2018 voor Enpuls

IK DOE
wat ik kan

De Dagelijkse Wereldverbeteraars zijn te herkennen aan de volgende aspecten:

- ▶ "Een beter milieu begint bij jezelf."
- ▶ Doet aan kleine verduurzamende maatregelen: een deken op de bank, korter douchen, eco-programma's, afval zeer precies scheiden.
- ▶ Vindt de plannen van de overheid nog te ver weg.
- ▶ Denkt bij gas vooral aan koken en niet per se aan de warmte in huis.



"En kijk naar het plastic wat we weggooien, dat is gewoon onbeschoft. We doen veel uit onwetendheid. Pas als je informatie krijgt, krijg je bewustwording."

KENMERKEND VOOR MIJ IS
dat ik graag goed doe

De Dagelijkse Wereldverbeteraars willen wel bijdragen aan het verbeteren van het milieu. Ze proberen het maximale uit zichzelf te halen, maar hebben hulp nodig om grote stappen te zetten. Vaak hebben ze gewoonweg nog niet van de nieuwste mogelijkheden gehoord. De kans is groot dat ze achter nieuwe oplossingen staan zolang ze zich er iets bij kunnen voorstellen.

ZO DENK IK OVER
duurzaamheid

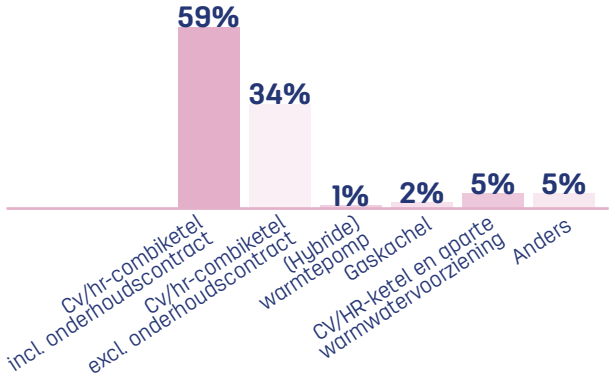
De Dagelijkse Wereldverbeteraars willen graag een betere wereld voor de (klein)kinderen achterlaten. Zij zijn overtuigd dat alle kleine beetje's helpen om de klimaatdoelen te halen. De groep typeert zich door bijvoorbeeld zeer fanatiek afval te scheiden of de verwarming lager te zetten. Ze zijn meer qua gedrag bezig met duurzaamheid en minder op het gebied van maatregelen.

De Dagelijkse Wereldverbeteraar houdt zich vooral bezig met wat ze hier en nu kunnen doen voor de wereld. De temperatuur wordt altijd laag gehouden, er wordt kort gedoucht en zo veel mogelijk afval gescheiden.



IK HEB EEN
cv-combiketel

De Dagelijkse Wereldverbeteraars gebruiken het systeem dat in het huis aanwezig was toen ze erin kwamen wonen. Ze kunnen ook één van de volgende warmtebronnen hebben:



IK MAAK KEUZES
in het moment

Als de Dagelijkse Wereldverbeteraars met een (eventuele) overstap van hun warmte-installatie aan de slag gaan, dan kenmerken de volgende aspecten hun aanpak:

- ▶ Ze laten zich leiden door noodzaak.
- ▶ Ze zijn gevoelig voor de mening van kennissen.
- ▶ Ze nemen contact op met de vaste aannemer of serviceprovider.
- ▶ Ze gaan af op wat goed voelt.

"We hebben gekeken wat een warmtepomp precies was. Iemand kwam kijken en zei dat een warmtepomp wel erg groot was en een halve slaapkamer in beslag zou nemen. Daarom hebben we het toen van de baan geschoven."

MIJN MAATREGELEN

Naast gedragsmaatregelen, zoals afval scheiden, heeft deze groep de volgende maatregelen getroffen:



"Sommige mensen vinden afvalscheiden nog te veel moeite, dus ik vind dat er meer bewustzijn en duidelijkheid moet komen, zodat iedereen dit gaat doen."

MIJN GUILTY PLEASURES

Deze groep heeft kleine dagelijkse guilty pleasures, want ze denken al snel dat het te veel is.

- ▶ Lang douchen en lekker in bad.
- ▶ Opgeladen mobiel aan de oplader.
- ▶ De droger voor zachte handdoeken.

"Ja en dan is mijn mobiel vol, maar dan zit hij toch aan de oplader. Maar niets staat meer op de stand by stand. Dat slurpt een hoop energie hoor."

VAN HET GAS AF BETEKENT VOOR MIJ
een bijdrage leveren

De Dagelijkse Wereldverbeteraars willen echt wel een steentje bijdragen, maar hebben zich er nog te weinig in verdiept om er nu iets zinnigs over te zeggen. Ze zouden ook niet zo goed weten hoe ze dit moeten aanpakken. Waar begin je bij zo'n nieuw systeem? Verder dan een nieuw fornuis denken ze niet.

"Ik wil me niet verantwoordelijk voelen voor de aardbevingen in Groningen. Daar voel ik me nu een beetje schuldig over, daar doen we met z'n allen aan mee."

IK VERTROUW
mijn directe omgeving

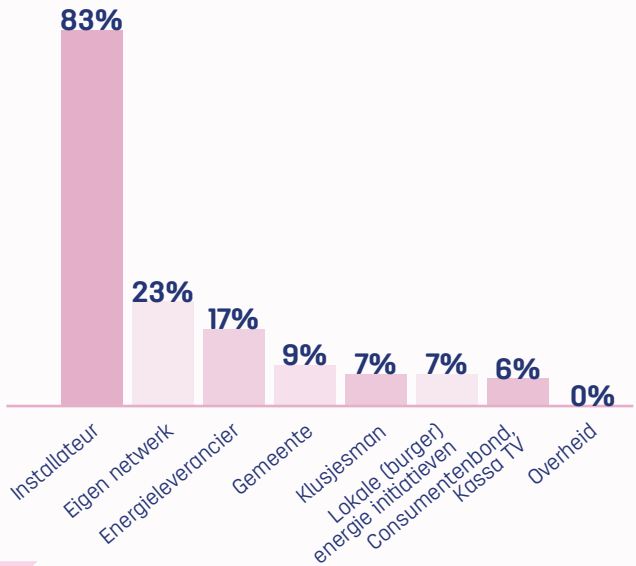
Deze groep moet op de hoogte worden gebracht van nieuwe informatie door één van de volgende groepen:

KENNISSEN/FAMILIE
INSTALLATEUR
BURGERINITIATIEVEN
DE GEMEENTE

"Wanneer we het met de burens oppakken, heeft dat mijn voorkeur."

IK GEBRUIK VOORAL
mijn directe omgeving

Daarnaast laat deze groep het graag over aan de professionals.



IK VOEL ME FIJN BIJ
kleine veranderingen

De Dagelijkse Wereldverbeteraars hebben geen plannen op de lange termijn, maar bekijken wat ze op korte termijn kunnen toevoegen. Van het gas af gaan is een grote klus, die ze niet kunnen overzien. Ze zullen hier zelf geen initiatief in nemen. Ze denken nu ook nog eerder aan zonnepanelen dan aan een warmtepomp.

"We zijn best bereid om minder te reizen enzo om zo de kosten te kunnen betalen. Als het redelijk blijft. Als we 50 of 100 euro per maand moeten inleveren dan willen we dat wel."

DE HYBRIDE WARMTEPOMP
is mij nog onbekend

Barrières

"Het lijkt een grote stap te zijn en ik weet niet hoe ik dat moet aanpakken."

Kansen

"Het is goed voor het milieu. En het schijnt dat er ook variaties zijn die kunnen koelen. Dat lijkt me echt zalig in de zomer."

MIJN LEIDRAAD IS
een betere wereld voor mijn (klein)kinderen

Overige redenen voor deze groep om een hybride warmtepomp aan te schaffen, zijn:



WAT MIJ TEGENHOUDT
is te weinig kennis

Overige redenen waarom deze groep nu nog niet aan een hybride warmtepomp wil, zijn:



WAT IK NODIG HEB IS
hulp op de lange termijn

De groep van de Dagelijkse Wereldverbeteraars heeft een prikkel nodig waaruit duidelijk wordt dat een warmtepomp goed werkt. Deze groep ziet een (hybride) warmtepomp als oplossing voor nu. Iemand die in hun vertrouwde netwerk zit moet hen overtuigen. Daarnaast zou hulp met de lange termijn helpen om deze groep te verleiden voor een overstap.



Horen van



Omgeving



Lange termijn
hulp

IK HAAK AF WANNEER
ik het niet meer begrijp

Deze groep heeft veel baat bij maatwerk gedurende het hele proces. Het maatwerk houdt in dat ze persoonlijke begeleiding nodig hebben, waarin hen precies wordt uitgelegd wat de consequenties zijn van een overstap. Zodra een stakeholder een negatief advies geeft omtrent een warmtepomp, zullen ze afhaken. Ook is de omgeving van de Dagelijkse Wereldverbeteraars van invloed, omdat deze groep graag de bevestiging krijgt dat ze een juiste keuze hebben gemaakt.



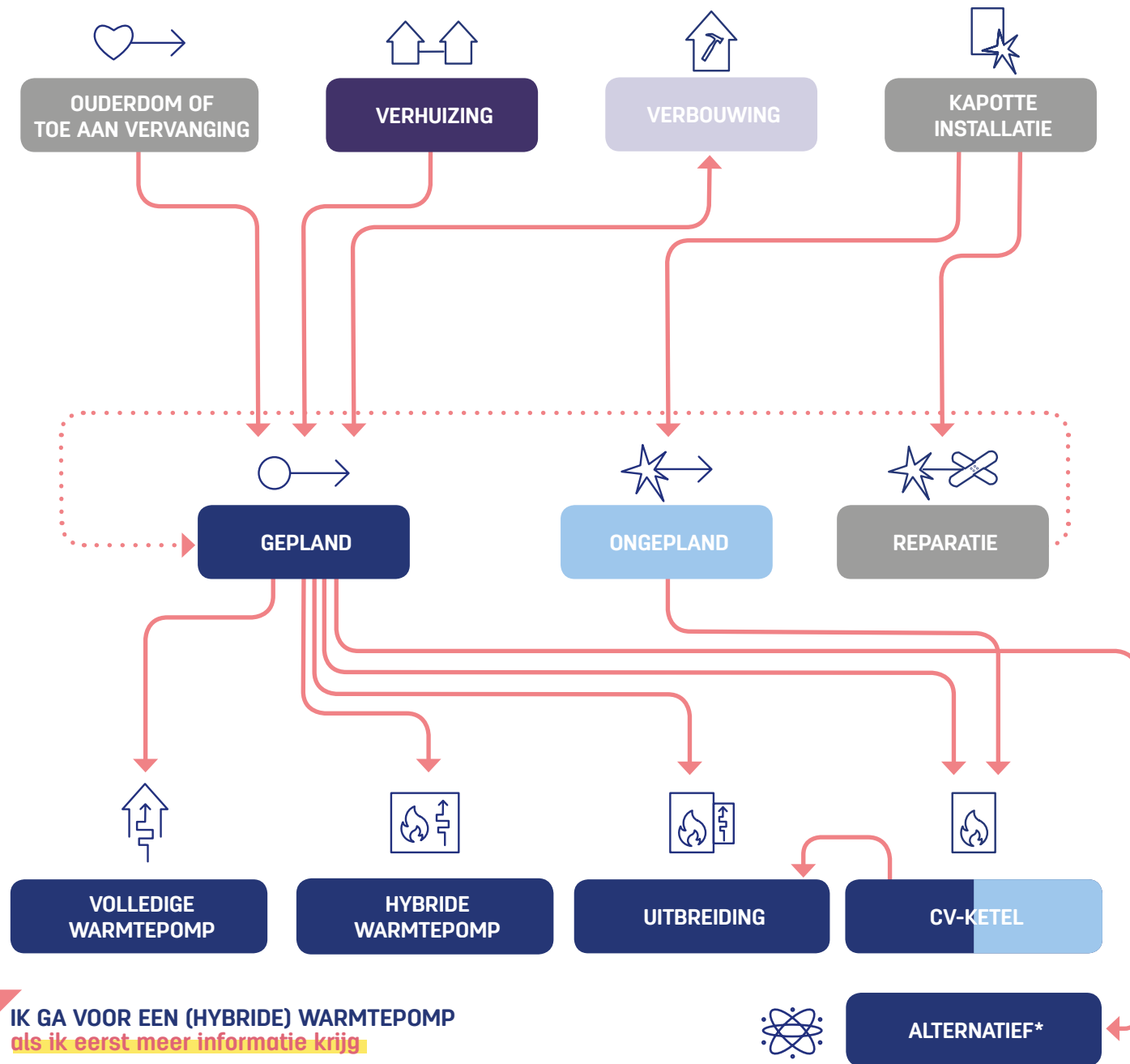
Negatief advies



Omgeving

FLOWCHART

Van de Standvastige Afwachters is **21%** van plan binnen nu en drie jaar de cv/hr-ketel te **vervangen**. **12%** heeft de afgelopen 3 jaar de cv/hr-ketel vervangen ofwel overwogen om deze te vervangen. **68%** heeft hier geen aandacht aan besteed en is ook niet van plan dit de komende drie jaar te doen.



IK GA VOOR EEN (HYBRIDE) WARMTEPOMP als ik eerst meer informatie krijg

Redenen voor de Standvastige Afwachters, die de komende drie jaar hun cv-ketel willen vervangen, om één van de warmteinstallaties te overwegen, zijn:

Volledige warmtepomp

- ▶ Gericht op de toekomst.
- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Hybride warmtepomp

- ▶ Heeft nog niet genoeg informatie over deze optie.

Uitbreiding

- ▶ Afhankelijk van de kosten.
- ▶ Meest geschikte oplossing.

Cv-ketel

- ▶ Goedkoper/andere opties te duur.
- ▶ Dit hebben we nu ook.

MIJN VOLGENDE WARMTEINSTALLATIE WORDT weer een cv-ketel

De Standvastige Afwachters blijven liever bij hetgeen dat ze kennen. Zolang er nog geen duidelijk plan vanuit de gemeente gepresenteerd is, zullen ze het liefst de cv-ketel vervangen voor een nieuwere cv-ketel.

Van de Standvastige Afwachters is **47%** ongeïnteresseerd in de hybride en volledige warmtepomp.

Van de Standvastige Afwachters denkt **19%** een geschikt huis te hebben voor de hybride warmtepomp. **30%** weet niet of hun huis wel geschikt is voor een volledige/hybride warmtepomp en uitbreiding.

* Sommige woningeigenaren wachten een alternatieve oplossing af, zoals waterstof.

IK & DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP

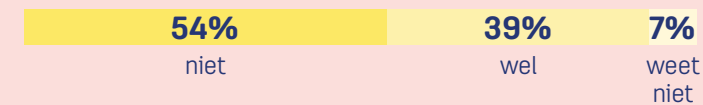
MIJN KENNIS OMTRENT de (hybride) warmtepomp

De Standvastige Afwachters hebben niet veel kennis over een (hybride) warmtepomp. De kennis die ze hebben is vaak negatief, omdat ze dat gehoord hebben van bekenden. Bijvoorbeeld dat een hybride warmtepomp veel lawaai maakt.

"Ik denk dat het allemaal veel te duur wordt en dat er weinig kans is dat we het ooit terug zien. Een poosje terug was er ook nog op televisie iets over een nieuwe verwarming. Ze zeiden, er zit een kans in dat u het terugverdient. Dan spreken ze zichzelf tegen. Als er maar een hele kleine kans is om het terug te verdienen, waarom zou ik het dan doen?"

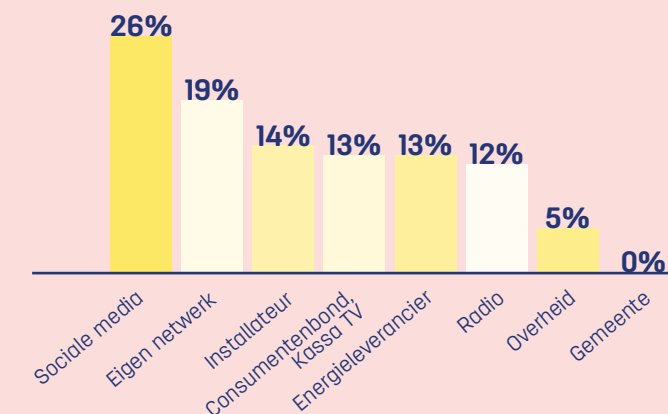
VAN DE (HYBRIDE) WARMTEPOMP heb ik nog niet vaak gehoord

Binnen de groep Standvastige Afwachters heeft de meerderheid nog niet gehoord over de (hybride) warmtepomp. De mensen die er al wel van hebben gehoord hebben een negatieve mening over de (hybride) warmtepomp



IK HEB DE INFORMATIE VERKREGEN VIA sociale media en persoonlijke contacten

De Standvastige Afwachters kiezen informatie krijgen via sociale media boven onafhankelijke mediakanalen.



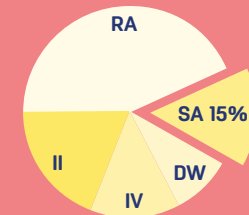
UITLEG FLOWCHART

Er zijn vier klantreizen: **geplande vervanging**, **ong geplande vervanging**, **verbouwing** en **verhuizing**. Deze klantreizen hebben een sterke relatie met elkaar en grijpen op elkaar in. Dit geven we weer in de flowchart hiernaast. Benieuwd naar de specifieke stappen van deze klantreizen? Raadpleeg dan de desbetreffende klantreis. Per klantreis zijn de specifieke barrières en drijfveren per persona weergegeven.

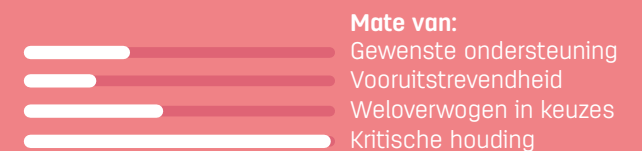
De cijfermatige onderbouwing van dit klantprofiel is afkomstig uit een onderzoek van Motivaction onder een representatieve steekproef van n=1.139 woningeigenaren, waarbij eigenaren van een appartement waren uitgesloten. Zij zijn ondervraagd over verschillende verwarmingssystemen, waaronder de volledige warmtepomp, de hybride warmtepomp en de uitbreiding van het bestaande verwarmingssysteem.

STANDVASTIGE AFWACHTER

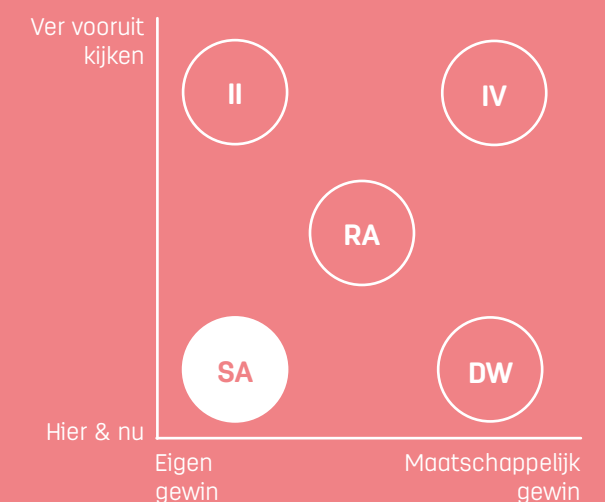
"Overal zie ik mensen die het minder goed doen dan wij. Soms denk ik wel, laten we ook eens andere landen aanpakken. Moet je niet eerder iets aan de industrie doen, in plaats van iedereen op kosten jagen."



EIGENSCHAPPEN



BEHOEFTEMATRIX



Resultaten van het service design project ten behoeve van proposities rondom de hybride warmtepomp.

MUZUS X enpuls

© Muzus 2018 voor Enpuls

STANDVASTIGE AFWACHTER

IK HOU NIET VAN verandering

De Standvastige Afwachters zijn te herkennen aan de volgende aspecten:

- ▶ Is niet bezig met de toekomst.
- ▶ Heeft geld en wooncomfort voorop staan.
- ▶ Vindt het al snel gedoe.
- ▶ Komt toevallig veranderingen tegen.

“We hebben een redelijk unieke situatie en daar wordt geen rekening mee gehouden. Het is allemaal niet zo zwart-wit als de overheid denkt.”



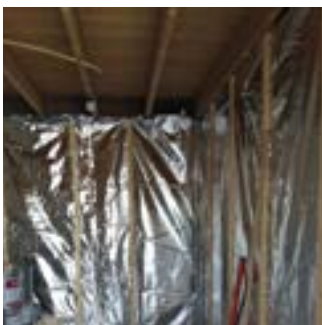
KENMERKEND VOOR MIJ IS dat ik voor mezelf kies

De Standvastige Afwachters zijn zich niet altijd bewust van hun zogenoemde guilty pleasures. Zij voelen zich niet per se schuldig tegenover de maatschappij en kiezen voor zichzelf en niet voor duurzaamheid. Deze groep heeft geen vertrouwen in de overheid en de plannen die ze maken.

ZO DENK IK OVER duurzaamheid

De Standvastige Afwachters hebben geen duurzaamheidsmotto en deze groep weet niet hoe zij aan de doelen van het klimaatakkoord kunnen voldoen, aangezien ze niet weten wat het akkoord inhoudt. En als ze ervan gehoord hebben, dan is dat alleen dat ze van het gas af moeten. In dat geval hebben ze geen idee hoe ze dat kunnen aanpakken in hun huidige woning of voelen zich hier niet verantwoordelijk voor.

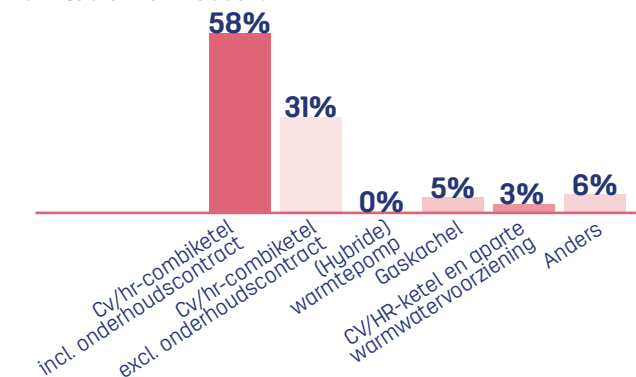
De Standvastige Afwachters zijn erg gehecht aan het hier en nu. Van bijvoorbeeld de kachel of op gas koken af is lastig. Bij een verbouwing doen ze veel zelf met behulp van naasten. De stookkosten laag houden is geen probleem, maar de elektrische deken gaat wel aan in de winter.



MIJN WONING & DUURZAAMHEID

IK HEB EEN cv-combiketel

De Standvastige Afwachters houden zich vast aan de gaskachel wanneer deze in het huis zit. Ze hebben geen (hybride) warmtepomp. Ze kunnen ook één van de volgende warmtebronnen hebben:



IK BLIJF BIJ wat ik ken

Als de Standvastige Afwachters met een (eventuele) overstap van hun warmte-installatie aan de slag gaan, dan kenmerken de volgende aspecten hun aanpak:

- ▶ Ze zijn niet makkelijk om te praten en blijven meestal bij hun standpunt.
- ▶ Ze doen veel zelf om de kosten te drukken.
- ▶ Ze laten zich leiden door berichten uit de media en uit omgeving.

“In plaats van dat je van tevoren bepaalt wat je wilt, keken wij ter plekke wat er is en zeiden zet die er maar in.”

MIJN MAATREGELEN

Naast gedragsmaatregelen, zoals een dekentje op de bank, heeft deze groep de volgende maatregelen getroffen:



“Apparaten die nog werken weg doen. Dat is pas vervuilend. Die ketels produceren, transporteren en recyclen kost ook energie. Ik denk dat je dan gewoon alleen maar verkeerd bezig bent.”

MIJN GUILTY PLEASURES

Deze groep heeft zeker wel guilty pleasures, maar maken het niet te gek.

- ▶ Een elektrische deken.
- ▶ De thermostaat op 23 graden als het heel koud is buiten.
- ▶ Een extra vriezer in de schuur.

“Mijn guilty pleasure is mijn elektrische onderdeken. Dat vind ik ook echt genieten. Ik voel me er niet schuldig over. Ik wil eigenlijk niet weten hoeveel energie het kost. Ik gun mezelf dit.”

IK & DE ENERGIETRANSITIE

VAN HET GAS AF IS VOOR MIJ een ramp

Als deze groep echt van het gas af moet, resulteert dat in veel aanpassingen in het huis die hen worden opgelegd. Daarnaast zijn ze sceptisch of de overheid wel bij hetzelfde plan blijft. “Ze verzinnen iedere vier jaar weer iets nieuws.” De Standvastige Afwachters blijven het liefst op gas koken en willen hun gaskachels behouden.

“Een ramp!!! Mijn hele huis moet verbouwd worden en daar heb ik het geld niet voor. Ik krijg er nachtmerries van.”

IK VERTROUW de klussers uit mijn omgeving

Deze groep maakt handig gebruik van hun netwerk en kijkt wat hen wordt aangeraden tijdens het inkopen van materialen.

HANDIGE KLUSSERS IN OMGEVING

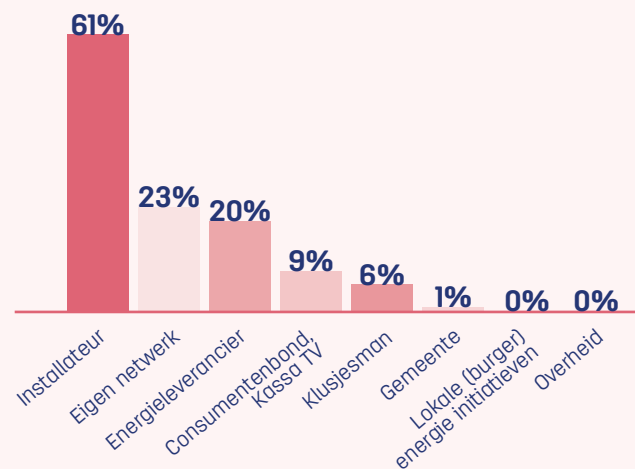
BOUWMARKTEN

FAMILIE

“Ik heb me laten adviseren door mijn zoon. Hij kwam met een plan aan. En ik zei, doe maar. Mijn zoon heeft geen andere ketels voorgesteld, hij had gewoon een strak plan. En hij is de vakman, dus.”

IK KOM HET TEGEN wanneer de installateur weer langs komt

Deze groep moet er echt op gewezen worden dat de (hybride) warmtepomp een optie is. De installateur of energieleverancier heeft hier de meeste kans van slagen.



IK BEN NIET AFHANKELIJK van anderen

De Standvastige Afwachters zijn niet van plan om op te draaien voor wat de overheid van plan is. Als het moet, zoeken ze een alternatief, zoals gasflessen inslaan en gebruiken of zelfs verhuizen naar het buitenland.

ZO KIJK IK TEGEN EEN HYBRIDE WARMTEPOMP AAN

MET DE HYBRIDE WARMTEPOMP vind ik de overstap eng

Barrières

“Ik zie het niet zitten. De kosten zijn veel te hoog. Je moet alles compleet anders aanleggen, dat gaat hem niet worden. Ik zie er ook geen voordelen in. Ze willen alles veel te snel doen, ze bedenken wat en dan moet iedereen het hebben. Dat werkt niet. Dat is Nederland eigen hoor.”

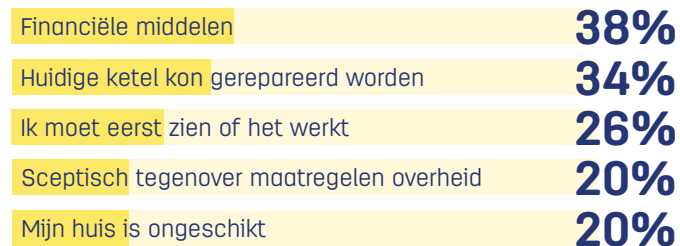
MIJN LEIDRAAD is mijn eigen wil

Overige redenen voor deze groep om een hybride warmtepomp aan te schaffen, zijn:



WAT MIJ TEGENHOUDT is alles

Overige redenen waarom deze groep nu nog niet aan een hybride warmtepomp wil, zijn:



WAT IK NODIG HEB IS gas

Standvastige Afwachters moeten nog veel stappen maken om overtuigd te raken van een nieuw verwarmingssysteem zonder aardgas. Zo is deze groep erg gewend aan het koken op gas. Op die manier koken is veel directer en fijner voor ze. Ze zijn bang dat ze niet meer makkelijk pannenkoeken kunnen bakken, of dat wokken ook een stuk moeilijker wordt. Daarnaast vindt deze groep het ook fijn om op een koude winterdag de thermostaat net een graadje hoger te zetten.

IK BEN AL afgehaakt

De overheid heeft geen overtuigende werking op de Standvastige Afwachters en zij zien dan ook niet de noodzaak om over te stappen naar een hybride warmtepomp. Mensen in hun omgeving hebben er ook geen vertrouwen in, dus waarom zouden zij dat dan wel hebben? Door de grote investering haken ze direct af en dat zorgt ervoor dat ze kiezen voor hetgeen dat bekend is. Een overstap kost niet alleen geld, maar ook veel tijdsinvestering. Daarnaast is het onzeker.



Overheid



Omgeving



Geld- en
tijdinvestering