

# Doenvermogen woningeigenaren bij ingang nieuwe normering verwarmingsinstallaties

Rapport Ipsos I&O

# Colofon

## **Uitgave**

Ipsos I&O  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

## **Rapportnummer**

2024/047

## **Datum**

maart 2024

## **Opdrachtgever**

Ministerie van BZK

## **Auteurs**

Jord van Beek & Ronnie Maathuis

## **Copyright**

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>11</b>
<b>De nieuwe normering in het algemeen</b>	<b>18</b>
<b>Het stappenplan</b>	<b>20</b>
Stap 1 Aanleiding	20
Stap 2 Advies	22
Stap 3 Financiering	25
Stap 4 Installatie	27
Stap 5 Eerste gebruik	29
Stap 6 Subsidie	31
Stappenplan Totaal	33

# Inleiding

# Inleiding

## Achtergrond en onderzoeksdoelstelling

De overheid wil minder afhankelijk worden van fossiele brandstoffen zoals aardgas. Isolatie en efficiënte verwarming zijn goed voor het klimaat en zorgen ook voor lagere energiekosten. Daarom worden de eisen aan verwarmingsinstallaties vanaf 2026 aangescherpt. Hierdoor zal bij de vervanging van de verwarmingsinstallatie, de (hybride) warmtepomp de standaard worden om woningen, winkels, scholen en kantoren te verwarmen. Burgers die hun woning nu nog met (alleen) een cv-ketel verwarmen, krijgen vanaf 2026 met deze nieuwe normering te maken. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is verantwoordelijk voor de normering.

Er zijn reeds onderzoeken uitgevoerd naar de attitudes van burgers ten aanzien van het aanschaffen van een warmtepomp en de normering op zich. Voor dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar hoe woningeigenaren het verwachte proces/stappenplan naar een warmtepomp voor zich zien en hoe dit aansluit bij hun doenvermogen. Het onderzoek dient ook eventuele blinde vlekken in de beleidsvorming bloot te leggen naar aanleiding van de door woningeigenaren ervaren onduidelijkheden, zorgen en andere barrières. Het uiteindelijke doel van BZK is om tot beleid te komen dat aansluit op het doenvermogen van woningeigenaren.

De onderzoeksbehoefte van BZK heeft geleid tot de volgende onderzoeksvragen voor dit onderzoek:

## Hoe verwachten woningeigenaren dat de overstap van een cv-ketel naar een (hybride) warmtepomp voor hen zal gaan en in hoeverre sluit dit aan bij hun doenvermogen?

- Hoe zien zij de verschillende stappen van het proces voor zich en hoe verwachten zij deze aan te pakken?
- Welke onduidelijkheden en barrières ervaren woningeigenaren bij de overstap naar een (hybride) warmtepomp?
- Hoe kijken zij aan tegen de momenteel aangeboden vormen van ondersteuning bij het proces?
- Welke verbeterpunten/aanbevelingen hebben zij om het proces (voor hen) makkelijker te maken?

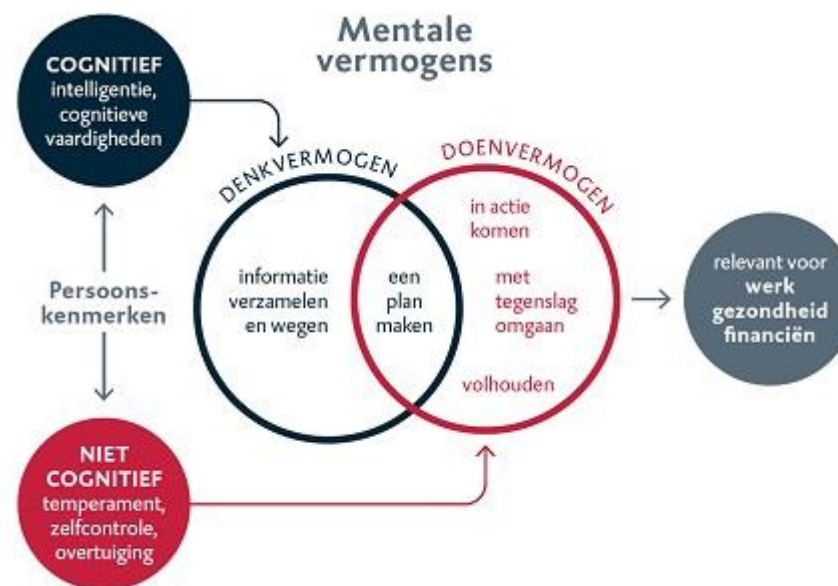
### Toelichting op het concept 'doenvermogen'

Het concept 'doenvermogen' staat centraal in dit onderzoek. Op deze pagina staat een nadere toelichting van dit concept, zoals ook te vinden op de website van het KCBR. Deze bron hanteren we in overleg met BZK.

Burgers moeten beleid, wet- en regelgeving niet alleen begrijpen, maar er ook naar kunnen handelen. Dat vraagt doenvermogen. Doenvermogen is het vermogen van mensen om ergens voor in actie te komen en vol te houden, zelfs bij tegenslagen. Het draait daarbij vooral om niet-cognitieve vermogens. Deze vermogens zijn het 'gereedschap' dat je kunt inzetten om taken zo goed mogelijk uit te voeren. Niet-cognitief gaat dus niet over kennis, maar over vaardigheden die nodig zijn om kennis te verkrijgen en te kunnen toepassen.

Wanneer partijen (zoals uitvoeringsorganisaties of gemeenten) veel handelingen verwachten van een individu vraagt dit veel doenvermogen. Als mensen dan niet de juiste acties ondernemen is dit niet per se een kwestie van niet willen, maar kan dat ook een kwestie zijn van niet kunnen. Het niet kunnen is dan geen vrijwillige keuze.

Hoewel doenvermogen net als denkvermogen een vorm is van mentaal vermogen, hangt dit voor veel burgers samen met praktische zaken als financieel vermogen.



[Bron: Doenvermogen | Kenniscentrum voor beleid en regelgeving \(kcbr.nl\)](#)

### Onderzoekopzet- en verantwoording

Dit betreft een kwalitatief onderzoek waarvoor er in totaal 13 interviews gehouden zijn met woningeigenaren. 8 van de gesprekken vonden online plaats via Microsoft Teams. De laatste 5 gesprekken vonden fysiek plaats op een locatie in Amersfoort. De 5 respondenten die hier fysiek aanwezig waren, kwamen allemaal uit de omgeving Amersfoort.

De respondenten zijn geworven via het panel van selectiebureau Norstat. De gesprekken vonden plaats op 7, 8 en 9 februari 2024 en hadden elk een duur van ongeveer een uur. De gesprekken zijn afgenomen door een moderator van I&O Research aan de hand van een semigestructureerde gespreksleidraad. Getoonde stimuli zijn aangeleverd door BZK en in samenspraak aangepast door I&O Research.

De bevindingen uit de gesprekken zijn vanuit onze analyse geaggregeerd en geanonimiseerd verwerkt in deze rapportage. Met het totaal van 13 respondenten bieden de inzichten in dit rapport een indicatief beeld van de doelgroep. De gepresenteerde cijfers over de achtergrondkenmerken zijn derhalve niet representatief voor de gehele populatie.

Een uitgebreide beschrijving van de respondenten staat op pagina 16.



### Stimuli (1): Infographic

Aan het begin van ieder interview is aan de respondenten gevraagd in hoeverre ze bekend zijn met de aanstaande nieuwe normering. Als extra achtergrondinformatie is vervolgens de infographic op deze pagina aan ze getoond en kort besproken. De focus van de gesprekken lag bij het stappenplan op de volgende pagina.



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

## Wanneer overstappen op een (hybride) warmtepomp?

### Vanaf 2026 de nieuwe standaard voor verwarming

#### Overstappen bij vervanging cv-ketel



Cv-ketel aan vervanging toe?

-  2026: Vanaf 1 januari 2026 ben je dan **verplicht** om over te gaan naar een (hybride) warmtepomp.
- : Het is een **duurzamer** alternatief dat minder CO<sub>2</sub> uitstoot.
- : En het is ook goed voor de **portemonnee**.

Met een (hybride) warmtepomp investeer je in een lagere energierekening, in het klimaat en in een warme, comfortabele woning.

#### Niet direct verplicht voor iedereen



-  **monumenten**
-  **appartementen**
-  **warmtenet**
-  **terugverdientijd > 7 jaar**

De overstap naar een (hybride) warmtepomp is nog niet in alle situaties even goed haalbaar.

- : Voorsnog wordt een uitzondering gemaakt voor **appartementen, monumenten** en wijken die op het **warmtenet** worden aangesloten.
- : En als het **meer dan 7 jaar** duurt om de investering terug te verdienen.

 Voor informatie over de warmtepomp [www.verbeterjehuis.nl/warmtepompen](http://www.verbeterjehuis.nl/warmtepompen)

 Voor informatie over de verplichting [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)



## Stimuli (2): Stappenplan

Na het bespreken van de infographic is het volgende stappenplan met de respondent besproken. De stappen 1 tot en met 6 zijn één voor één voorgelegd. Eerst zonder de toelichting voor een spontane reactie en vervolgens met toelichting om deze in detail te bespreken. Nadat alle stappen individueel waren behandeld, is om een laatste reactie op stappenplan als geheel gevraagd.



# Conclusies & aanbevelingen

# Conclusies en aanbevelingen

## Conclusies

Het voorgelegde stappenplan van de nieuwe normering lijkt goed aan te sluiten op het doenvermogen van de woningeigenaren. Zij denken over het algemeen dat zij goed in staat zijn om het gehele proces van begin tot eind te kunnen doorlopen. Ervaren barrières, zorgen en onduidelijkheden gaan vooral over de lange termijn en niet zozeer over aanschaf, installatie en eerste gebruik.

### 1. Context woningeigenaren

De mate waarin woningeigenaren al bezig zijn (geweest) met het verduurzamen van hun woning, hangt sterk samen met het bouwjaar van de woning. In oudere huizen (van vóór 1990) heeft men vaker zelf verduurzaamd. In nieuwere woningen is dat meestal al gedaan nog voordat de huidige bewoner er woonde.

Energiebesparende maatregelen zijn vooral gedaan om geld te besparen op de energierekening. Veel van de geïnterviewde woningeigenaren hebben hierom zonnepanelen laten leggen. Een warmtepomp wordt echter (nog) niet gezien als iets dat op termijn geld oplevert, maar als iets dat nu vooral geld kost.

### 2. Infographic nieuwe normering

De boodschap over de nieuwe normering wordt geaccepteerd maar roept ook direct vragen op. De woningeigenaren verwachten dat de financiering de grootste barrière van het proces zal zijn. Zij denken vooral dat anderen het niet zullen kunnen betalen.

Ook over de lange termijn is er op dit punt in de gesprekken al veel onzekerheid. Men wil niet nu overstappen als er over 5 jaar een beter alternatief is en/of de regels weer worden aangepast. De salderingsregeling voor zonnepanelen wordt hierbij vaak aangehaald als voorbeeld.

Andere vragen gaan over de praktische haalbaarheid zoals de beschikbaarheid van monteurs en de capaciteit van het stroomnet.

### 3. Doenvermogen woningeigenaren

De meeste woningeigenaren ervaren ten aanzien van het voorgelegde stappenplan weinig barrières in hun doenvermogen.

Zij zien het zoeken naar informatie, het financieren van de aankoop en het aanvragen van de juiste subsidies als zaken die zij prima zelfstandig aan zullen kunnen.

Ook bij de installatie en het eerste gebruik van de warmtepomp worden geen barrières verwacht, zolang er voldoende rekening wordt gehouden met mogelijke geluidsoverlast en ruimtegebrek.

En hoewel de woningeigenaren denken zelfstandig informatie te kunnen vinden, helpt het hen wel als hier één centrale, onafhankelijke website voor te vinden zal zijn.

### 4. Overige zorgen en barrières

Los van hun doenvermogen, uiten de woningeigenaren bij het bespreken van het stappenplan opnieuw hun zorgen over de praktische haalbaarheid en over de consequenties op de lange termijn. Het weerhoudt de meeste woningeigenaren ervan om op dit moment op eigen initiatief een (hybride) warmtepomp te nemen.

De woningeigenaren zijn sceptisch over de terugverdientijd en manier waarop die berekend wordt. Deze perceptie wordt versterkt doordat men de warmtepomp momenteel nog niet als investering ziet.

Enkele woningeigenaren hebben lage verwachtingen van 0%-rentes en mogelijke subsidies, vaak gevoed door eerdere negatieve ervaringen hiermee.

## **Aanbevelingen stappenplan**

**Op basis van de bevindingen komen we tot de volgende inhoudelijke aanbevelingen ten aanzien van het stappenplan om het proces voor woningeigenaren zo soepel en eenvoudig mogelijk te maken.**

### **Stap 1. Aanleiding**

Maak het concept van een warmtepomp als investering voor de langere termijn duidelijker en relevanter in communicatie, zoals woningeigenaren dat voor zonnepanelen al wel beter inzien. Dit stimuleert hen mogelijk om eerder op eigen initiatief over te stappen.

### **Stap 2. Advies**

Bied meer inzicht in de berekening van de terugverdientijd en met name hoe het rekenmodel rekening houdt met factoren die (deels) in de toekomst liggen, aangezien daar scepsis over bestaat.

Bied bij voorkeur één centrale plek aan waar woningeigenaren betrouwbare, onafhankelijke informatie kunnen vinden (niet zijnde van een commerciële partij). Link van daaruit naar betrouwbare, aanbevolen partijen voor de uitvoering. Verbeterjehuis.nl kan als zo'n centrale plek functioneren, maar dit moet dan duidelijker gecommuniceerd worden.

Schep meer zekerheid over het beleid op de lange termijn en dat de hybride warmtepomp niet per sé een tijds tussenstap hoeft te zijn.

Wees duidelijk en transparant over de praktische haalbaarheid van het beleid. Geef uitleg over hoe er wordt omgegaan met eventuele tekorten aan monteurs en met netcongestie.

### **Stap 3. Financiering**

Geef aan hoe de 0% rente gegarandeerd kan worden bij een lening van het Warmtefonds.

Onderzoek de mogelijkheden om in dit stadium al subsidies uit te kunnen laten keren om enige financiële barrières zo vroeg mogelijk te slechten.

### **Stap 4. Installatie**

Nvt.

### **Stap 5. Eerste gebruik**

Communiceer succesverhalen uit de praktijk van woningeigenaren die de overstap naar (hybride) warmtepomp al hebben gemaakt. Neem daarmee eventuele zorgen weg over geluidsoverlast en ruimtegebrek.

### **Stap 6. Subsidie**

Maak inzichtelijk hoe de subsidie precies berekend wordt en waar het uiteindelijke ontvangen percentage van het aankoopbedrag van afhankelijk is.

## Overige aanbevelingen

Uit de gesprekken komen nog enkele overige aanbevelingen naar voren:

- Publiceer het stappenplan, vergelijkbaar zoals het getoond is tijdens dit onderzoek. Het spreekt woningeigenaren aan om het proces in één overzicht te kunnen bestuderen.
- Vermijd zoveel mogelijk communicatie dat spreekt van 'verplichten' en 'moeten'. Benadruk in plaats daarvan meer het 'waarom', oftewel de relevantie.
- Maak gebruik van visueel materiaal (zoals de infographic) en van eenvoudig taalgebruik, met name ook voor mensen die minder vaardig zijn in de Nederlandse taal.
- Communiceer het stappenplan tijdig zodat woningeigenaren kunnen sparen voor een warmtepomp als relatief grote uitgave. Dit gaat met name over communicatie met betrekking tot kosten, leningen en subsidies.
- Maak het onderscheid tussen 'energieprestatieborging' en normale (fabrieks)garantie in communicatie evidentier, voor zover dit er is.
- Geef informatie over waarom is gekozen voor bepaalde uitzonderingen op de normering en waar dit vanaf hangt.
- Geef ook informatie over andere duurzame varianten van verwarmingsinstallaties. Maak daarbij duidelijk dat een hybride warmtepomp het minimum is waar aan men moet gaan voldoen.

# 1. Context woningeigenaren

### Achtergrondkenmerken geïnterviewde woningeigenaren

In totaal zijn er 13 woningeigenaren gesproken voor dit onderzoek. Hierbij is rekening gehouden met een aantal eisen waaraan de respondent moest voldoen om tot de doelgroep te behoren en een aantal achtergrondkenmerken waarin spreiding wenselijk is, om een goede afspiegeling te krijgen van de doelgroep. Naast de hiernaast genoemde achtergrondkenmerken is ook gevraagd in hoeverre de respondent zichzelf qua taalbeheersing en digitale vaardigheden kundig acht. Ieder van de respondenten gaf zichzelf hiervoor een 3-5 (op 5-puntsschaal).

#### Selectiecriteria respondenten

- Respondent is zelf eigenaar van de woning (koopwoning)
- Respondent woont in een grondgebonden woning (rijtjeshuizen, hoekhuizen, vrijstaande huizen)
- Respondent verwarmt het huis momenteel met **alleen** een cv-ketel (geen hybride warmtepomp)
- Respondent woont niet in een monumentaal pand
- Respondent woont niet in een woning die binnenkort wordt aangesloten op een warmtenet
- Maximaal 2 respondenten die (momenteel) niet-werkend zijn

Kenmerk	Categorie	Verdeling deelnemers
Leeftijd	30-49	7
	50+	6
Geslacht	Man	6
	Vrouw	7
Opleiding	Laag	3
	Middel	5
	Hoog	5
Inkomen	0-60.000	6
	60.000+	3
	Wil niet zeggen	4
Stedelijkheid	Dorp of kleine stad (<20.000)	2
	Middelgrote stad (20.000 – 100.000)	3
	Grote stad (100.000+)	8
Type huis	Hoekhuis	4
	Rijtjeshuis	6
	(Half-)vrijstaand	2
	Anders grondgebonden	1

**In oudere woningen vooral verduurzaamd vanwege kosten en comfort, in nieuwe woningen meestal niet veel zelf gedaan**

De geïnterviewde woningeigenaren hebben woningen die uiteenlopen van 5 tot meer dan 100 jaar oud. Dit bepaalt voor een groot deel in welke mate zij bezig zijn (geweest) met het verduurzamen van hun woning.

De woningeigenaren die huizen hebben van 1990 of ouder, hebben vaak al veel gedaan aan isolatie. Zij deden dit deels omdat het anders te koud werd in de winter (comfort) of om geld te besparen op de energierekening. Een aantal van hen heeft ook zonnepanelen laten leggen. Ook dit deed men vooral om energie (en daarmee geld) te besparen.

In de nieuwere woningen (van na 1990) hebben eigenaren minder vaak zelf iets gedaan aan verduurzaming. Volgens de meesten is dat ook niet nodig: het huis was (al) goed geïsoleerd en bij sommigen zaten er ook al zonnepanelen op toen ze het kochten.

Het treffen van verduurzamende maatregelen heeft vooral een financieel motief. Er wordt ook genoemd dat het goed is voor klimaat en milieu. Hoewel dit zonder meer voor sommigen meespeelt, zouden zij de aanpassingen naar eigen zeggen niet gedaan hebben als het niet ook geld zou besparen.

Een aantal van de woningeigenaren heeft ook al eens naar een (hybride) warmtepomp gekeken als alternatief voor hun cv-ketel. Sommigen van hen zitten nog in het proces om te beslissen, anderen hebben al eerder (al dan niet op basis van professioneel advies) besloten dat het niet gunstig voor ze is. Zij menen dat het

bijvoorbeeld niet kan in hun woning, of dat het niet financieel aantrekkelijk genoeg zal zijn.





# 2. De nieuwe normering in het algemeen

# De nieuwe normering in het algemeen

## Vooral veel vragen en scepsis over praktische haalbaarheid en kosten

Veel woningeigenaren zijn zich – in reactie op de getoonde infographic – ervan bewust dat er stappen genomen moeten worden om over te stappen van fossiele brandstoffen naar duurzame vormen van energie. Zij onderschrijven dit streven en vinden het goed dat de overheid zich hiermee bezig houdt. Wel zetten zij vraagtekens bij of dit de beste manier is om het probleem aan te pakken en bij de haalbaarheid van het proces.

De scepsis van de woningeigenaren is in grote lijnen onder te verdelen in vier typen vragen die erbij gesteld worden:

1. Gaat het wel uitmaken als we dit allemaal doen? Zet het wel zoden aan de dijk? Dit zet men af tegen bijvoorbeeld de uitstoot van de grote bedrijven en een enkeling zet het af tegen de uitstoot van andere landen.
2. Is het praktisch haalbaar? Kan het stroomnet het aan? Zijn er genoeg installateurs?
3. Wie gaat het betalen? Kan iedereen dat wel zelf? Hoe betrouwbaar is de terugverdiëntijd? Vergelijking met zonnepanelen wordt hierbij vaak gemaakt.

4. Is dit nu het pad dat we als Nederland kiezen? Of komt de overheid over een paar jaar weer met ander beleid?

Naast deze scepsis roept met name het woord ‘verplicht’ negatieve associaties op. Woorden als ‘verplicht’ en ‘moeten’ hoort men liever niet. Men hoort liever over waarom we het doen en wat het oplevert.



*“Verplicht! Alles wordt al verplicht. Is niet gratis, zijn dure apparaten: 5k-10k voor een goede hybride warmtepomp. Wie betaalt de rekening?”*

*“Waar is die overheid mee bezig? 40 miljard voor 0,00036 graden, terwijl een ander land niets doet.”*

*“Van mij mag het allemaal wel wat sneller als dat kan.”*

*“We moeten dit met z'n allen gewoon doen.”*

# 3. Het stappenplan

# Het stappenplan

## Stap 1 Aanleiding

**De aanleiding is meestal een acute storing, zonder barrières voor het eigen doenvermogen**

### Algemene indruk woningeigenaren

Voor de meeste woningeigenaren is een defect of storing de belangrijkste reden om de cv-ketel thuis te laten vervangen. Dat kan zijn als hij het helemaal niet meer doet en er geen warm water meer is, maar ook als hij bijvoorbeeld steeds vaker bijgevuld moet worden of hij zo slecht werkt dat het te duur wordt om te onderhouden.

Alle woningeigenaren laten de cv-ketel eens per twee jaar of vaker controleren, al dan niet als onderdeel van een service-abonnement. Echter, over preventief vervangen is men verdeeld. Als de monteur bij een controle zou aangeven dat de verwachte levensduur van de cv-ketel nog één of twee jaar is, vinden sommigen dat een goede reden om de ketel alvast te laten vervangen. Anderen vertrouwen een dergelijke voorspelling niet en hebben het gevoel dat de cv-ketel vaak nog (veel) langer mee kan dan de monteur beweert. Zij vervangen dus echt pas als een duidelijke afname in functionaliteit wordt ervaren.

Het vervangen op eigen initiatief vanwege kostenbesparing op de lange termijn en/of uit klimaatoverwegingen, lijkt geen rol te spelen. Hierbij speelt ook mee dat er onduidelijkheid is over hoeveel je aan geld en uitstoot daadwerkelijk bespaart. En het is hen

onduidelijk wat het dan precies aan financiële winst en aan klimaatwinst oplevert.

### Barrières ten aanzien van het doenvermogen

Voor de meeste woningeigenaren zijn er bij deze stap geen barrières ten aanzien van hun doenvermogen. Zij wachten tot een acute storing of defect van de cv-ketel voordat ze deze laten vervangen. Of zij wachten dat de noodzaak tot vervangen tijdens een periodieke controle wordt medegedeeld. Bij een acute storing is er geen speciale actie vereist van de woningeigenaar zelf, buiten het contacteren van de monteur.

### Overige barrières en onduidelijkheden bij deze stap

De belangrijkste barrière voor het vervangen van de cv-ketel voordat deze kapot gaat (dus op eigen initiatief), is dat de overstap naar een (hybride) warmtepomp wordt gezien als iets dat geld kost en niet als iets dat geld oplevert. Ter contrast: veel woningeigenaren hebben wel zonnepanelen waar zij de investering wel duidelijk van inzien.

Het is voor sommige woningeigenaren onduidelijk hoeveel je aan geld en energie bespaart met een warmtepomp. Huishoudens die momenteel weinig gas verbruiken, krijgen daar dan straks kosten in elektra voor terug. Het is onduidelijk of en hoe zij er dan op vooruit gaan.

Er is ook onduidelijkheid over de verschillen tussen de hybride en volledig elektrische warmtepomp. Sommigen vragen zich af of de hybride warmtepomp alleen een tussenstap is en dat op korte

termijn alsnog moeten overstappen naar een volledig elektrische variant.

### Verbatims bij Stap 1 – Aanleiding

*“Het is nu nog niet urgent genoeg, ik heb nog niet duidelijk genoeg gehoord waarom dat voor mij zo'n goed idee nu is.”*

*“Niet iets nieuws kopen als het oude nog werkt. Er spelen ook altijd meer dingen in je leven en dan is dit niet altijd de noodzaak.”*

*“Verwarmingselementen die erbij kwamen, dat we zoiets hadden van:*

*Ja, dat vinden we het nog niet waard. Misschien In de toekomst,  
maar nu nog even niet.”*

*“Vervangen als ik geen warmwater meer heb, als hij dus kapot is. Niet preventief.”*



## Stap 2 Advies

### Bij Advies ervaart men weinig barrières ten aanzien van het eigen doenvermogen

#### Algemene indruk woningeigenaren

Vrijwel alle woningeigenaren zouden (eerst) zelf op zoek gaan naar informatie over alternatieven voor hun cv-ketel. Sommigen zijn hier ook al mee bezig (geweest). Zij zouden dit zowel voor als na het ontvangen advies van een monteur/installateur doen. Informatie wordt online gezocht: soms gericht via websites van Milieu Centraal of de Rijksoverheid en soms als open zoekopdracht via Google.

Niet iedereen vertrouwt vervolgens het advies van de monteur direct. Sommigen laten tenminste drie verschillende partijen langskomen voordat zij een keuze maken. Hier speelt het verwachte commerciële motief van de monteur mee. Een deel van de woningeigenaren heeft toch het gevoel dat hen mogelijk iets wordt aangesmeerd wat misschien niet het beste is voor hun woning.

De uiteindelijke keuze voor een bepaalde monteur laten de meeste woningeigenaren vervolgens afhangen van eerdere eigen ervaringen en/of van het advies van anderen. Dat kunnen bekenden zijn, maar ook onbekenden via online reviews. De meesten zeggen eerst te beginnen bij de partij die momenteel de periodieke controle van hun cv-ketel doet.

#### Barrières ten aanzien van het doenvermogen

De woningeigenaren ervaren weinig tot geen barrières ten aanzien van hun doenvermogen om zelf eerst informatie op te zoeken over de alternatieven voor hun cv-ketel.

Meerdere woningeigenaren geven wel aan dat er veel en vooral verschillende informatie over verwarmingsinstallaties te vinden is online. Zij zien soms door de bomen het bos niet meer en het is niet altijd duidelijk welke informatie bruikbaar is. Het is niet zozeer dat er volgens hen informatie wel of niet klopt, maar het gaat er meer om wat van toepassing is op de eigen specifieke woonsituatie.

De woningeigenaren geven in deze fase vooral behoefte te hebben aan betrouwbare informatie, afkomstig van onafhankelijke en objectieve bronnen. De meningen over welke bronnen dit kunnen bieden, lopen uiteen. Sommigen denken aan de overheid en organisaties als Milieu Centraal omdat zij geen commercieel gewin zouden hebben. Voor anderen zijn dat juist geen betrouwbare bronnen omdat men weinig of geen vertrouwen in de overheid meer zegt te hebben. Voor hen zijn commerciële aanbieders juist betrouwbaarder, want als die verkeerde informatie zouden geven, waren ze waarschijnlijk al failliet geweest.

- Monteur/installateur

- Uitzonderingen:
  - Gestapelde bouw
  - Monumenten
  - Aansluiting warmtenet
  - > 7 jaar terugverdientijd

- Berekening door monteur / installateur

## **Men is bij Advies vooral onzeker ten aanzien van de lange termijn en de terugverdientijd**

### **Barrières ten aanzien van het doenvermogen (vervolg)**

Het feit dat de monteur in eerste instantie de berekening voor je maakt, maakt voor de meeste woningeigenaren niet uit. Wel zouden zij allen graag gebruik maken van de besproken online tool\* om zelf ook de berekening te kunnen maken en berekening van de monteur daarmee te controleren. Vrijwel iedereen denkt ook van de tool gebruik te kunnen maken, wat dus goed aan lijkt te sluiten op het doenvermogen.

*\* Gaandeweg het gesprek is bij stap 2 Advies aanvullend medegedeeld dat er een rekentool beschikbaar zal zijn op de website verbeterjehuis.nl. Met die tool kan men de terugverdientijd zelf uitrekenen en vergelijkingen maken met vergelijkbare huishoudens.*

### **Overige barrières en onduidelijkheden bij deze stap**

Over de terugverdientijd zijn veel woningeigenaren sceptisch. Zij denken dat het niet mogelijk is om nu een realistische berekening te maken voor de komende 7 jaar (of meer). Het is namelijk onduidelijk in hoeverre de energieprijzen (voor zowel gas als elektra), hun persoonlijke financiële situatie en subsidies en regelgeving rondom teruglevering van energie gaan veranderen. De actuele politieke discussie rondom de saldering voor zonnepanelen wordt hierbij vaak aangehaald. Voor zonnepanelen kregen mensen eerder ook een bepaalde terugverdientijd te horen, die ondertussen niet altijd meer klopt.

Wat hen wél aanspreekt, is dat er met terugverdientijd zowel rekening gehouden wordt met de kosten van de warmtepomp als

met het inkomen van het huishouden. Ook vinden de woningeigenaren het goed dat er naast de aanschaf en installatie ook randzaken als benodigde isolatie worden meegenomen in de berekening.

Woningeigenaren zien verder vooral onduidelijkheden ten aanzien van de lange termijn. Zij vragen zich af of dit stappenplan een tussenfase is en of er straks iets anders komt. Een visie op de lange termijn ontbreekt bij de overheid volgens hen. ‘Eerst zien, dan geloven’ wordt meer dan eens gezegd. Het is ook onduidelijk hoe technische ontwikkelingen zullen gaan in de toekomst. Niemand wil nu overstappen naar een warmtepomp als er over 5 jaar veel betere warmtepompen beschikbaar zijn.

Daarnaast zijn de meeste woningeigenaren sceptisch over de praktische haalbaarheid van het hele proces. Zij vragen zich af (1) of de overheid genoeg voorbereidingen heeft getroffen om alle burgers in een korte periode over te laten stappen, (2) of er genoeg apparaten en monteurs beschikbaar zijn, (3) of woningen er momenteel geschikt genoeg voor zijn en (4) of het stroomnet het aankan. Deze zorgen leiden soms tot weerstand, want de woningeigenaren doen liever niet de investering voordat het duidelijk is hoe het in de praktijk precies zal verlopen.

Een enkeling zet vraagtekens bij de genoemde uitzonderingen op de norm. Waarom appartementen bijvoorbeeld niet worden meegenomen. Dat zou, volgens hen, makkelijk kunnen in een collectief.

## Verbatims bij Stap 2 – Advies

*“Als je zeker weet wat goede bedrijven zijn dan weet je waar je moet zijn, maar dat is nu niet zo.”*

*“De hybride als tussenstap lijkt me niet ideaal omdat het wel een investering is. Ik zou er wel van balen als de buurman er over vijf jaar helemaal vanaf kan en ik dan met een hybride zit. Ik wil het in één keer goed doen en niet half.”*

*“Iedereen is ergens anders in gespecialiseerd, zijn ze echt onafhankelijk? Het blijft wel een beetje een ding waarvan je nooit zeker weet of je de juiste keuze maakt.”*

*“Ik zie liever een bepaalde prijs waarvoor het geïnstalleerd wordt, en het enige wat ik eigenlijk hoeft te doen is de knop indrukken, formulier invullen en een datum plannen en dan wordt het geregeld.”*





- Financiering uit eigen zak
- Lening zoals via Nationaal Warmtefonds
- Bijvoorbeeld een lening met 0% rente voor een verzamelinkomen onder de 60.000,- euro

## Stap 3 Financiering

**Financiering is aanvankelijk een barrière, maar vrijwel iedereen heeft 'een potje'**

### Algemene indruk woningeigenaren

Aanvankelijk denken de meeste woningeigenaren bij het bespreken van de infographic dat de financiering het meest lastige aspect zal zijn van de nieuwe normering. Zij vragen zich af wie gaat dat allemaal gaat betalen.

Tijdens het bespreken van het stappenplan blijkt echter dat voor bijna alle woningeigenaren geldt dat zij voor zichzelf in hun eigen situatie geen barrières verwachten. Zij denken het prima zelf te kunnen financieren, ongeacht of er in het gesprek bedragen aan bod zijn gekomen. Men maakt zich vooral zorgen of anderen het wel allemaal kunnen betalen.

Vrijwel alle woningeigenaren die we hebben gesproken, hebben namelijk 'een potje' voor dit soort uitgaven. Zij sparen bewust voor aanpassingen en reparaties aan de woning en/of leggen standaard geld opzij omdat zij dit van huis uit hebben meegekregen. Zij verwachten met hun spaargeld in staat te zijn om de financiering voor de (hybride) warmtepomp rond te krijgen.

De woningeigenaren betalen de (hybride) warmtepomp liever uit eigen zak, dan dat ze hiervoor een lening aangaan. Dat wil niet zeggen dat zij het fijn vinden om de uitgave uit eigen zak te moeten doen; zij vinden een lening alleen nóg minder fijn. En zolang onduidelijk is in hoeverre de warmtepomp zich in hun

thuisituatie gaat terugverdienen, doen woningeigenaren de investering liever (nog) niet.

### Barrières voor doenvermogen

Voor de meeste geïnterviewde woningeigenaren zijn er bij deze stap 3 Financiering geen barrières ten aanzien van het doenvermogen. Zij denken de financiering zelfstandig rond te krijgen zonder gebruik te maken van een lening. Financiering wordt vooral als een grote barrière gezien voor anderen die het zelf niet breed hebben of die niet weten hoe te sparen.

### Overige barrières en onduidelijkheden bij deze stap

Sommige woningeigenaren ervaren mentale/principiële barrières ten aanzien van het aangaan van een lening. Het voelt voor hen niet prettig om geld te lenen, want dan heb je ergens schuld. Ook als het rentepercentage 0% is, betaalt men het liever zelf.

Daarnaast zijn enkele woningeigenaren sceptisch ten aanzien van de 0%-regeling. De voorwaarden zullen vast uitzonderingen met zich meebrengen waardoor je uiteindelijk toch buiten de boot valt, ook al is je verzamelinkomen onder de 60.000,- euro.

Ook vraagt men zich af in hoeverre de rente 0% zal blijven. Dan wordt door de overheid nu 0% gehanteerd, maar misschien verandert dat in de toekomst wel weer. Een vergelijking met het studentenleenstelsel wordt meer dan eens gemaakt.

Sommige woningeigenaren vragen zich af waarom subsidies op dit punt in het proces niet al aan bod komen (meer over subsidies op pagina 33).

### Verbatims bij Stap 3 – Financiering

*“Als je weet dat het in 2026 gaat spelen, dan moet je vanaf nu iedere maand al geld opzij gaan zetten.”*

*“Nou ja leningen die heb ik aangevraagd uit toen ik in nood zat, die werden afgewezen. Ja, goed, ik probeer het waarschijnlijk dan wel. Maar eigenlijk weet ik het antwoord al.”*

*“Het is een hartstikke mooi aanbod 0% rente natuurlijk dat is fantastisch, maar je hebt wel een lening. Je moet hem terugbetalen, ook zonder rente en dat kan misschien op een bepaald moment niet meer. En dat zou mij stress geven.”*



- Gemiddelde langere installatieduur dan bij reguliere Cv-ketel (1-2 dagen)
- Indien nodig kan installatie Cv-ketel en warmtepomp gescheiden zodat je nooit in de kou komt te zitten

## Stap 4 Installatie

### Geen barrières ten aanzien van het doenvermogen bij de installatie

#### Algemene indruk woningeigenaren

Bij de installatie van de (hybride) warmtepomp zien woningeigenaren over het algemeen weinig barrières. Dit baseren zij vooral op hun verwachtingen van het verloop van stap 2 'Advies'. Wanneer je dat stuk goed uitzoekt en een betrouwbare partij hebt uitgekozen, dan kan er bij de installatie niet veel meer verkeerd gaan, verwacht men.

De 1 of 2 dagen installatieduur roept geen weerstand op. Gedurende die tijd thuis zijn ervaart men niet als een probleem. Dat de cv-ketel los geplaatst kan worden, indien nodig, ervaart men als positief. Zij vinden het een prettig idee dat je dan ook in de winter de cv-ketel direct kan laten plaatsen en dan zo kort mogelijk zonder verwarming zit. Sommige woningeigenaren noemen uit zichzelf al dat zij de installatie evenwel altijd in de zomer zouden laten doen, zodat het minder een probleem is als je tijdelijk zonder warm water en verwarming zit.

De voorgelegde energieprestatieborging vinden de meeste woningeigenaren vanzelfsprekend.

*Energieprestatieborging is met een korte toelichting aanvullend voorgelegd aan de respondenten. Installateurs, fabrikanten en de*

*overheid hebben afgesproken om samen te werken aan de prestatieborging van (hybride) warmtepompen. Hiermee krijgen kopers van een warmtepomp de zekerheid dat een warmtepomp een bepaalde warmtevoorziening en energiebesparing realiseert. Die zekerheid maakt de aanschaf van een warmtepomp aantrekkelijker. De afspraken zijn onderdeel van het eerder aangekondigde plan om een (hybride) warmtepomp vanaf 2026 verplicht te stellen voor huishoudens van grondgebonden woningen die de aanschaf binnen zeven jaar kunnen terugverdienen.<sup>1</sup>*

Zij hadden hier nog niet eerder over gehoord, maar verwachten dat een dergelijke (fabrieks)garantie sowieso al op hun warmtepomp zal zitten. Dit neemt dus geen zorgen weg, want die waren er eigenlijk al niet op dit punt.

#### Barrières voor doenvermogen

Er zijn bij deze stap geen duidelijke barrières ten aanzien van het doenvermogen. De woningeigenaren vertrouwen dat de bij stap 2 door hen gekozen partij bekwaam genoeg zal zijn om de installatie goed te laten verlopen.

#### Overige barrières en onduidelijkheden

De enige onduidelijkheid en mogelijk ervaren barrière, is dat sommige woningeigenaren zich afvragen of er genoeg installateurs beschikbaar zijn in de markt en wat de levertijd van het apparaat zal

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2023/11/15/sector-slaat-handen-ineen-voor-prestatieborging-van-warmtepompen>

worden. Zeker wanneer straks iedereen naar een (hybride) warmtepomp over moet stappen.

Wat hun zorgen enigszins wegneemt, is dat de cv-ketel los geplaatst kan worden, zodat zij nooit zonder verwarming komen te zitten. Wel zouden zij liever gewoon de hele installatie in één keer hebben, maar als dat niet kan dan is het fijn dat je de cv-ketel alvast kan laten plaatsen.

#### Verbatims bij Stap 4 – Installatie

*“Kijk er niet tegenop. Besteed uit bij partij waarvan ik denk ‘die lossen het wel op’.”*

*“Al zijn ze een week bezig, dat vind ik helemaal geen probleem.”*

*“Ik weet niet of het nu weer beter wordt, maar de afgelopen twee jaar was het ongelooflijk moeilijk om installateurs te vinden voor alles wat je had. Dus ik denk dat het lang kan duren, zeker als meer mensen het zo meteen nodig hebben. Niet per se vanwege deze regel maar er is op de markt in het algemeen personeelstekort.”*



- Een (hybride) warmtepomp vraagt om een iets ander gebruik
- Bijvoorbeeld geen nachtverlaging nodig

## Stap 5 Eerste gebruik

### Geluidsoverlast en ruimtegebrek mogelijke barrières bij eerste gebruik

#### Algemene indruk woningeigenaren

Van het eerste gebruik van de nieuwe verwarmingsinstallatie verwachten de woningeigenaren niet veel, of zij weten niet zo goed wat ze ervan moeten verwachten. Er wordt voornamelijk verwacht dat het ongeveer hetzelfde zal zijn als nu met de huidige cv-ketel. In ieder geval wordt er door de meeste woningeigenaren geen afname in comfort verwacht.

Dat er met een (hybride) warmtepomp anders moet worden omgegaan (bijvoorbeeld geen nachtverlaging), is voor de meeste woningeigenaren nieuwe informatie. Zij zijn verdeeld over of ze dit een fijn aspect vinden of niet. Voor sommigen klinkt het aangenaam dat je de temperatuur niet zelf hoeft te regelen (zoals bij een thermostaat), voor anderen klinkt het onaangenaam dat je een constante temperatuur hebt omdat men 's nachts liever met een lagere temperatuur slaapt.

Het hebben van positieve of negatieve verwachtingen lijkt vooral samen te hangen met de ervaringen die men heeft gehoord van anderen. Als men iemand kent met positieve ervaringen, zijn de eigen verwachtingen ook positiever. Hoort men juist dat anderen problemen ervaren met de warmtepomp, dan verwacht men ook eerder dat zelf problemen te zullen hebben.

#### Barrières voor doenvermogen

Ook bij deze stap 'Eerste gebruik' lijken de woningeigenaren geen barrières te ervaren ten aanzien van hun doenvermogen. De meeste woningeigenaren gaan ervan uit dat de nieuwe warmtepomp goed zal functioneren en zij er niet op achteruit gaan in kosten en comfort. Zij verwachten dat het ongeveer hetzelfde zal gaan als voor hun cv-ketel nu en verwachten geen issues met het bedienen van de warmtepomp en het regelen van de temperatuur in huis.

#### Overige barrières en onduidelijkheden

Woningeigenaren maken zich wel enige zorgen over de ruimte die het apparaat zal innemen. Zolang het op de plek van de cv-ketel die zij nu hebben past, dan is het prima, maar als er een andere ruimte voor ingericht moet worden dan denken sommigen dat het heel lastig gaat worden. Men denkt niet altijd extra ruimte over te hebben in huis.

Er zijn ook zorgen over mogelijke geluidsoverlast van de warmtepomp. Dit kan zowel binnen als buiten het huis gelden. Hierbij spelen ervaringen van bekenden een grote rol. Enkelens noemen burens/kennissen die last van geluidsoverlast hadden.

Een zorg die sommige woningeigenaren hebben bij deze stap, is of het elektriciteitsnet het wel aankan als iedereen overstapt op een (hybride) warmtepomp. Vergelijkingen met elektrische auto's en zonnepanelen worden gemaakt en netcongestie hoort men steeds vaker in het nieuws voorbijkomen. Een cv-ketel die dan bij kan springen is fijn voor de zekerheid, maar dan heeft de warmtepomp voor hen niet zoveel zin.

Een constante temperatuur in huis als gevolg van het optimale gebruik van een warmtepomp wordt door sommigen als een mogelijk negatief punt ervaren. Dit is echter geen barrière die de overstap naar een warmtepomp echt in de weg zit. Men verwacht er uiteindelijk wel een weg in te vinden.

#### Verbatims bij Stap 5 – Eerste gebruik

*“Ik heb het idee dat het net zo goed werkt als de cv. De eerste keer dat mijn huis gewoon lekker warm is, en ik heb gewoon goed heet water, dat vooral.”*

*“Ik denk ook dat ze hem zo aan de buitenkant van mijn muur kunnen hangen omdat er een balkon zit. Dat zal erom gaan wat voor warmtepomp het is.”*

*“Ik denk dat je weinig verschil hoeft te merken. Want hij moet het gewoon doen, en dat is het.”*



- Binnen 24 maanden de ISDE-subsidie aanvragen
- Gemiddeld 30% vergoed op de aanschafkosten
- Monteur/installateur kan dit voor je aanvragen op basis van machtiging

## Stap 6 Subsidie

### Woningeigenaren verwachten subsidies zelf aan te kunnen vragen

#### Algemene indruk woningeigenaren

Alle geïnterviewde woningeigenaren zouden gebruik willen maken van de beschikbare subsidie voor verwarmingsinstallaties. Er is voor hen geen goede reden om het niet aan te vragen, ook als men verwacht dat het aanvragen lastig of het uitkeren langdurig kan zijn.

Over het aanvragen van subsidie door een monteur/installateur zijn de woningeigenaren verdeeld. Sommigen van hen vinden het een fijn idee dat hen hiermee werk en moeite uit handen wordt genomen. Enkelen hebben dit ook al eens eerder gedaan bij bijvoorbeeld de subsidie voor zonnepanelen en waren hier positief over.

Andere woningeigenaren vinden het niet nodig dat de monteur/installateur de subsidie voor ze aanvraagt. Sommigen willen het liever niet uit handen geven en regelen geldzaken liever zelf. Dit komt niet per sé door een gebrek aan vertrouwen in de monteur/installateur, maar meer een persoonlijke voorkeur voor het zelf willen regelen van dergelijke financiële zaken.

#### Barrières voor doenvermogen

De meeste woningeigenaren ervaren geen barrières ten aanzien van hun doenvermogen om subsidie aan te kunnen vragen. Zij hebben dit al eerder gedaan en/of verwachten dat ze het zelf wel zonder hulp voor elkaar kunnen krijgen.

Woningeigenaren die in het verleden negatieve ervaringen hebben gehad met subsidie aanvragen, verwachten ook bij dit proces naar een warmtepomp barrières te gaan ervaren. Zij reageren cynisch en verwachten het bijvoorbeeld niet toegekend te krijgen, dat het heel lang gaat duren en/of dat zij maar een heel klein deel van de aanschafkosten terug zullen krijgen.

#### Overige barrières en onduidelijkheden

De claim over de vergoeding van ‘gemiddeld 30% van de aanschafkosten’ roept veel vragen op. Het is woningeigenaren niet duidelijk waar dit van afhankelijk is. Sommigen reageren sceptisch en verwachten dat het vast wel zal blijken dat in hun situatie het percentage veel lager zal uitvallen.

Het is voor sommige woningeigenaren onduidelijk waarom de subsidie niet al gewoon bij de financiering (stap 3) inbegrepen kan zitten. Zij zien dit met name als een probleem voor mensen die het anders zelf eigenlijk niet zouden kunnen betalen.

## Verbatims bij Stap 6 – Subsidie

*“Iemand heeft dat wel eens voor me geregeld. Scheelt hoop ellende. Moet je gebruik van maken als het er is. Scheelt nadenken en uitzoeken.”*

*“Ik denk wel dat het heel erg kan helpen, maar krijg je het? Dat is de vraag.”*

*“In de kleine lettertjes zal bij die 30% nog staan met een maximum van zoveel. Dat is gewoon een redelijke subsidieregeling. Maar wat ik zeg: 30% voor Jan met de Pet is minder dan als je een ton per maand krijgt.”*





## Stappenplan Totaal

Stappenplan komt in zijn totaliteit over als duidelijk en realistisch, maar onzekerheid over de lange termijn blijft

Na het bespreken van de losse stappen, is aan de woningeigenaren nog gevraagd wat zij van het stappenplan in zijn geheel vinden. Over het algemeen vinden zij het stappenplan duidelijk en overzichtelijk. Een aantal vraagt zich af of ze dit overzicht ook ergens online zullen kunnen vinden. Dit zou hen helpen om meer overzicht inzicht te krijgen in het hele proces. Zij zien zich vanaf één centraal informatiepunt (zoals de websites van overheid, gemeente of Milieu Centraal) doorverwezen worden naar betrouwbare leveranciers van warmtepompen.

De meeste woningeigenaren zien zichzelf het hele proces zonder al teveel problemen doorlopen. Het stappenplan lijkt in dat opzicht goed op hun doenvermogen aan te sluiten. Meerderen van hen gaven aan dat het stappenplan hen aanzet tot nadenken en dat het handvatten biedt om informatie te gaan zoeken over alternatieven voor hun cv-ketel.

De barrières en onduidelijkheden die bij het bespreken van het stappenplan naar voren kwamen, zitten terugkijkend vooral bij stap 2 'Advies'. Het gaat met name om de onzekerheid over de lange termijn: Hoe gaan warmtepompen zich ontwikkelen de komende jaren? Hoe zal het in de praktijk gaan als iedereen deze overstap in een relatief korte periode moet maken? Hoe zit het precies met de kosten en terugverdientijd? Dit zijn vooral zorgen over de haalbaarheid van het hele proces en zijn niet zozeer concrete

barrières voor het doenvermogen van de individuele woningeigenaren.



## Contactgegevens

### Ipsos I&O

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
053 - 200 52 00  
KVK-nummer 08198802  
[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020 - 308 48 00  
[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)