

Enquête gebruikers Energiebox010



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence
is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Marco Hoppesteyn is onderzoeker. Hij doet onder andere onderzoek naar woningmarkt- en bevolkingsontwikkelingen



Annelies Bus is onderzoeker. Ze doet onder andere onderzoek op het gebied van veiligheid, gezondheid en onderwijs.

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 25 november 2022
Projectnummer: 8287
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl



**Gemeente
Rotterdam**

Samenvatting en conclusies

Samenvatting

Dankzij de regeling RREW (Regeling Reductie Energiegebruik Woningen) heeft de gemeente Rotterdam in het voorjaar en de zomer van 2022 32 duizend Energieboxen met daarin energie besparende producten ter waarde van €90,- uitgeleend. De doelgroep hiervoor waren Rotterdamers met een smalle beurs, niet gespecificeerd tot een bepaalde inkomensgrens.

Het cluster Stadsontwikkeling, afdeling Duurzaam heeft aan OBI gevraagd om een online enquête te houden onder bewoners die een Energiebox010 hebben opgehaald. Het doel van de enquête was om informatie te verzamelen waarmee dit soort projecten in de toekomst nog beter kunnen worden uitgevoerd. Hoofdvraag van het onderzoek was: wat vonden de bewoners van de Energiebox010 actie en gaan zij nu bewuster om met energiebesparing?

Lage respons, indicatieve uitkomsten

De enquête liep van maandag 26 september tot en met zondag 16 oktober en leidde tot een respons van 428 bruikbare vragenlijsten van personen die een Energiebox010 hebben opgehaald.

Een oproep via Facebook heeft geholpen bij het behalen van deze respons. De Facebook-oproep leidde ook tot respons van personen die geen Energiebox010 hebben ontvangen. De opmerkingen die deze personen achterlieten zijn opgenomen in een aparte paragraaf.

Omdat 428 ingevulde vragenlijsten slechts 1,3 procent vormt van de 32 duizend uitgedeelde Energieboxen, moet benadrukt worden dat hier slechts een indicatief beeld gegeven kan worden van wat bewoners van de Energiebox010 vinden. De resultaten moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Hoe was men op de hoogte van deze actie

Voorafgaand en tijdens de uitdeelactiviteiten is de doelgroep op verschillende manieren op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om de Energiebox010 te verkrijgen. De meeste respondenten (34%) waren hiervan op de hoogte omdat ze het van iemand gehoord hadden, 22% had dit op internet gelezen, 19% was toevallig in de buurt bij een Energiebox010-evenement en 14% had het gelezen in de krant. Een kleiner aandeel heeft van de actie gehoord in het Huis van de Wijk (9%) of zag het op een poster in de buurt (9%).

Het ophalen van de Energiebox010

De meeste respondenten hebben de Energiebox010 opgehaald bij een Energiebox010-evenement of bij een Huis van de Wijk (beiden 36%). Zeventien procent ontving de box bij een uitdeelactie van een instelling of partner van de gemeente en 9% op een andere wijze.

Van degenen die de box hadden opgehaald bij een Huis van de Wijk of een evenement, vond een forse meerderheid (82%) dit een prima manier. Soms vond men het toch wat lastig vanwege bijvoorbeeld de drukte en lange rijen bij het afhalen of omdat men meerdere keren langs moest omdat de boxen al op waren.

Dit laatste komt ook naar voren in de respons van personen die geen Energiebox010 hebben ontvangen. Meerderen uit deze groep zeggen geen energiebox te hebben gekregen omdat deze al op waren bij het afhaalpunt. Het uitdelen van de Energiebox010 is volgens hen niet eerlijk verlopen: zelf visten ze achter het net, terwijl anderen soms meerdere energieboxen meekregen.

Suggesties ter verbetering m.b.t. het ophalen van de Energiebox010

Bijna veertig procent van de 428 respondenten heeft desgevraagd ideeën over hoe de Energiebox010 beter kan worden uitgedeeld aan mensen met een laag inkomen. Verreweg de meest genoemde suggestie is om de energieboxen op naam te laten afhalen. Dit kan bijvoorbeeld door elk huishouden per post een afhaalkaart te sturen waarmee een energiebox opgehaald kan worden.

Een andere meermaals genoemde suggestie is om de energieboxen thuis te bezorgen, bij iedereen aan deur of in ieder geval bij bewoners die de box moeilijk zelf kunnen ophalen (bijvoorbeeld vanwege een mobiliteitsprobleem en/of handicap).

Ook hebben respondenten suggesties gedaan over waar de Energiebox010 (nog meer) uitgedeeld zou kunnen worden, waarbij onder meer de Voedselbank, woningcorporaties, buurthuizen, de supermarkt en andere winkels en plekken in de buurt waar veel mensen komen genoemd zijn.

Daarnaast zijn er suggesties gedaan over het verbeteren van de communicatie. De doelgroep die het betreft zou duidelijker aangesproken kunnen worden. Er zou meer bekendheid kunnen worden gegeven aan deze actie.

Verder zijn er suggesties geplaatst over dat veel meer mensen, volgens meerdere bewoners zelfs iedere Rotterdammer, in aanmerking zouden moeten komen voor de Energiebox010.

Ten slotte werd opgemerkt dat er voldoende boxen beschikbaar zouden moeten zijn bij de uitdeelpunten, hetgeen nu niet altijd het geval was.

Het gebruik van de Energiebox010

De overgrote meerderheid van de respondenten (86%) had ten tijde van de enquête al een deel van de producten (69%) of zelfs alle producten

(17%) uit de Energiebox010 geïnstalleerd in hun woning. Elf procent had nog niets geïnstalleerd, maar was dit nog wel van plan. Slechts één procent van de bewoners is niet van plan om producten uit de Energiebox010 te gaan installeren.

Bij de respondenten die een deel van de producten hebben geïnstalleerd, geldt dit het vaakst voor de ledlampen (76%) en de stekkerdoos met aan- en uitknop (69%). De producten die duidelijk minder vaak door deze groep geïnstalleerd zijn, betreffen de waterbesparende douchekop (50%), de radiatorfolie (47%), de tochtsloof (42%) en de tochtstrip voor het raamkozijn (29%).

Als meest genoemde reden waarom men nog geen of niet alle producten uit de Energiebox010 heeft geïnstalleerd noemen bewoners dat ze sommige producten al in bezit hadden (29%), ze wachten tot het kouder wordt (27%), ze nog geen tijd hebben gehad voor de installatie (22%) en dat ze sommige producten te moeilijk (14%) of niet nodig (11%) vinden om te installeren. Twintig procent heeft een andere reden genoemd, waarbij vooral gemeld wordt dat de producten in de box niet passen of toepasbaar zijn in de woning of dat men nog wacht op hulp bij het installeren.

Suggesties ter verbetering m.b.t. de inhoud van de Energiebox010

Twintig procent van de respondenten heeft een opmerking of suggestie geplaatst over de inhoud van de Energiebox010. De meeste opmerkingen houden in dat men heel blij is met de inhoud van de box. De producten worden erg nuttig en bruikbaar bevonden.

Ook hebben bewoners suggesties gedaan om de inhoud van de Energiebox te verbeteren. Hierbij wordt vooral gemeld dat niet alle producten toepasbaar zijn in elke woning. Meer maatwerk, keuzevrijheid of bijvoorbeeld een voucher waarmee mensen zelf energiebesparende producten

kunnen aanschaffen zouden daarom beter zijn geweest.

Daarnaast zijn er suggesties geplaatst t.a.v. meer producten of andere producten die men nog meer zou wensen in de Energiebox010 en over de kwaliteit van sommige producten. Enkele suggesties gaan over dat men graag meer informatie over de installatie en het gebruik van de producten had ontvangen of verdere tips om zuiniger om te gaan met energie.

Gebruik van de Energiecoach

Sinds enige tijd zijn in Rotterdam zogenaamde Energiecoaches en Energieklussers actief. Zij geven bewoners tips en adviezen om energie te besparen en verder helpen zij bij het installeren van de producten uit de Energiebox010.

Een kleine groep van zeven procent van de respondenten geeft desgevraagd aan al gebruik te hebben gemaakt van een Energiecoach of Energieklusser. Een kwart zegt van plan te zijn dit in de toekomst te gaan doen. Ongeveer twee derde van de respondenten heeft er geen gebruik van gemaakt en is ook niet plan van dit te gaan doen.

Van het groepje respondenten dat al gebruik heeft gemaakt van advies of hulp van de Energiecoach, is het overgrote deel (86%) hierover (zeer) tevreden.

Als belangrijkste reden om geen hulp te vragen van een Energiecoach of Energieklusser is genoemd dat men dit niet nodig vindt (70%). Daarnaast wist twintig procent van de respondenten die geen hulp hebben gevraagd bij een Energiecoach niet dat dit mogelijk was. Voor tien procent speelden er andere redenen, waarbij vooral genoemd is dat men al hulp van iemand krijgt of dat men nog wacht op hulp van de Energiecoach en/of Energieklusser.

Gaat de Energiebox010 helpen?

Het doel van verspreiden van de Energiebox010 onder Rotterdammers met een smalle beurs, is uiteraard dat het hen zal helpen bij het besparen

van energie. In september/oktober 2022, toen deze enquête is gehouden, gaf bijna negentig procent van de respondenten aan zuiniger met energie om te gaan dan het jaar ervoor.

Iets minder dan de helft van de respondenten denkt dat de Energiebox010 echt gaat helpen om energie te besparen. Nog eens bijna 50 procent verwacht dat het een beetje zal helpen. Bijna niemand denkt dat het niet zal helpen.

Aan de weinige bewoners die denken dat de box hen niet gaat helpen om energie te besparen is gevraagd naar de reden hiervoor. Genoemde redenen zijn dat men al erg energiezuinig leeft, dat de producten onvoldoende toepasbaar zijn in de woning, dat men de producten al in bezit had, dat men huisgenoten heeft die niet zuinig zijn met energie en dat de Energiebox010 slechts een druppel is op de gloeiende plaat.

Slotopmerkingen

Als laatste onderdeel van de enquête is de respondenten gevraagd of ze nog een slotopmerking willen plaatsen over de Energiebox010. Veertien procent van de respondenten heeft daar gebruik van gemaakt. Hier zien we vooral veel opmerkingen waarin bewoners hun waardering laten blijken:

“Bedankt gemeente Rotterdam.”

“Dank voor deze actie in deze dure tijd. “

“Goed initiatief m.b.t. bewustwording.”

“Goed initiatief van de gemeente 🇳🇱”

“Heel fijn voor de mensen. Het scheelt geld, maar ook energie en we moeten 't samen doen. Bedankt! “

“Ik was er heel blij mee. Ik zou het nooit zelf kunnen kopen, bedankt.”

“Herhalen volgend jaar.”

“Het is fantastisch dat het er is!”

“Ik vind het een heel leuk initiatief en zette mij aan om nog meer over energiebezuiniging na te denken.”

“Super goed initiatief van de gemeente. Ik ben zo blij met deze box. Ik ga de rest van de artikelen gelijk gebruiken zodra het nodig is. De lampen bijvoorbeeld.”

“Super initiatief!”

Enkele bewoners hebben een meer kritische noot geplaatst, waarin gemeld wordt dat men blij is met het initiatief, maar het zeker niet alle problemen gaat oplossen. Ook twijfelen enkele respondenten of het uitdelen van energieboxen wel een efficiënte manier is om een significante energiebesparing te bereiken.

Verder zijn er enkele suggesties geplaatst over wat er nog meer gedaan zou kunnen worden door de gemeente, woningcorporaties en verhuurders om bewoners te helpen om zuiniger om te gaan met energie. Hierbij is onder meer genoemd: het geven van subsidie voor het isoleren van hele woonblokken die achterlopen met hun energielabels. En ook dat woningbouwverenigingen en verhuurders (in samenwerking met de gemeente) meer zouden moeten gaan verduurzamen.

Conclusies

- 1) Het onderzoek heeft indicatief materiaal opgeleverd, dat het cluster Stadsontwikkeling hopelijk verder helpt om dit soort projecten goed uit te kunnen voeren. Bij de uitkomsten moet bedacht worden dat deze afkomstig zijn van slechts 428 respondenten en dat er totaal 32 duizend Energieboxen zijn uitgereikt. De Energiebox010 is positief ontvangen door de respondenten. Uit vele opmerkingen blijkt dat bewoners blij zijn met de box en het initiatief waarderen. Ook zijn de producten uit de Energiebox010 nuttig en bruikbaar bevonden. Vrijwel alle respondenten hadden ten tijde van

het onderzoek al producten uit de box geïnstalleerd in hun woning of zijn dit nog van plan.

- 2) Het verspreiden van de Energiebox onder Rotterdammers met een smalle beurs lijkt bij te dragen aan het doel, dat het hen zal helpen bij het besparen van energie. Iets minder dan de helft van de respondenten denkt dat de Energiebox010 echt gaat helpen om energie te besparen, en de meeste overigen verwachten dat het een beetje zal helpen. Slechts twee procent denkt dat het niet gaat helpen.
- 3) Hoewel het grootste deel van de respondenten het prima vond om de box op te halen bij een van de evenementen of bij een Huis van de Wijk, werd dit door bijna twintig procent anders beleefd. Volgens veel respondenten is het verdelen van de energieboxen niet eerlijker verlopen. Er zijn ook opmerkingen van Facebook-respondenten die niet in bezit zijn gekomen van een energiebox. Dit roept de vraag op of de verspreiding bij eventuele toekomstige acties beter en eerlijker zou kunnen. Wellicht kan er een manier worden gevonden om gericht aan te bieden aan de huishoudens, die behoren tot de doelgroep. Dit heeft duidelijk de voorkeur van de respondenten die aangeven problemen te hebben ondervonden.
- 4) De opmerkingen van Facebook-respondenten die niet in bezit zijn gekomen van een Energiebox, geven aanleiding tot reflectie over het ontwerp van het veldwerk tijdens dit onderzoek. Oorspronkelijk was het de bedoeling om gebruik te maken van de e-mail adressen die voor het onderzoek beschikbaar waren gesteld. De extra inzet van Facebook, maakte het mogelijk om ook ervaringen te ontvangen van Rotterdammers die niet aan de actie mee hebben gedaan / konden doen. Het is zinvol om in de toekomst, bij een evaluatie van vergelijkbare aard, deze groep meer gericht te bevragen naar hun ervaringen/meningen/tips.

Inhoud.

1	Inleiding	9
1.1	Aanleiding	9
1.2	Doel- en vraagstellingen	9
2	De enquête: indicatief karakter	10
3	De resultaten	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Huurder of koper	11
3.3	Manieren waarop men van deze actie op de hoogte was	11
3.4	Het ophalen van de Energiebox010	12
3.5	Mening over het ophalen van de Energiebox010	12
3.6	Ideeën voor verbetering bij het uitdelen	13
3.7	Het gebruik, waarom wel, waarom niet	16
3.8	Opmerkingen over de inhoud van de box	18
3.9	Gebruik van Energiecoach of Energieklusser voor advies of bij installatie	20
3.10	Gaat de Energiebox010 helpen?	22
3.11	Overige opmerkingen over de Energiebox010	23
3.12	Respondenten die geen Energiebox ontvingen	25

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Rotterdam heeft in 2021 bij de RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) de eenmalige specifieke uitkering RREW (Regeling Reductie Energiegebruik Woningen) aangevraagd. Met de RREW kunnen gemeenten huishoudens ondersteunen bij het reduceren van hun energieverbruik. Het gaat om kleine en snel te realiseren, energiebesparende maatregelen die bewoners zelf in huis kunnen nemen.

In Rotterdam is, in navolging van bestuurlijk advies, gekozen voor een uitwerking van het RREW-project waarbij het uitdelen van energieboxen aan Rotterdammers met een smalle beurs centraal staat.

De Energiebox010 heeft een waarde van €90,-. De energiebesparende producten kunnen huishoudens helpen om geld te besparen en tegelijkertijd een bijdrage te leveren aan een duurzamer energieverbruik en een comfortabeler huis.

In het voorjaar en de zomer van 2022 heeft de gemeente deze regeling uitgevoerd. Het doel was om 32.000 huishoudens met deze regeling te bereiken. Huishoudens konden de Energiebox010 ophalen bij een van de huizen van de wijk of meenemen bij een van de 15 vooraf aangekondigde Energiebox010-evenementen¹

Het uitvoeren van de regeling was een samenwerking tussen de clusters Stadsontwikkeling en Maatschappelijke Ontwikkeling. Voor SO speelt het duurzaamheidsaspect een grote rol en bij MO de doelgroep die een smalle beurs heeft.

Het cluster Stadsontwikkeling, afdeling Duurzaamheid, heeft aan OBI gevraagd om een enquête te houden onder personen die een Energiebox010 hebben ontvangen.

1.2 Doel- en vraagstellingen

Het doel van de enquête is om informatie te verzamelen waarmee dit soort projecten in de toekomst nog beter kunnen worden uitgevoerd voor de Rotterdammers. Energie besparen wordt steeds belangrijker en SO | Duurzaamheid verwacht dat dit soort projecten de komende jaren vaker zal ontstaan. De hoofdvraag van het onderzoek is: Wat vonden de bewoners van de Energiebox010 actie en gaan zij nu bewuster om met energiebesparing?

Deelvragen die vooraf bij het projectteam leefden waren: Hoe wist men van de Energiebox010 af? Wat vonden bewoners van de manier waarop je aan een Energiebox kon komen? Hadden ze veel aan de producten in de box? Hebben ze het ook gebruikt? Hadden ze moeite met het installeren? Hebben ze gebruik gemaakt van een energicoach? Waarom wel en waarom niet? Wat hadden ze de volgende keer anders willen zien? Gaan ze nu bewuster om met energie besparen? Men wilde ook graag weten of er verschillen zichtbaar zouden zijn tussen huiseigenaren en huurders.

¹ De 15 evenementen stonden vermeld op <https://duurzaam010.nl/subsidie/energiebox010> en vonden plaats in de volgende wijken: Bospolder-Tussendijken, Feijenoord-Charlois, Oude Noorden 2x, Rozenburg, Zevenkamp, Nieuwe Westen/Middelland, Tarwewijk/Carnissebuurt, Hoek van Holland, Overschie, Zuidwijk Asterlo, Feijenoord/Noordereiland, IJsselmonde, Crooswijk, West-Kruiskade en omgeving.

2 De enquête: indicatief karakter

Tijdens de eerder genoemde wijkevenementen/ uitdeelacties op straat in bepaalde wijken op bepaalde data, is aan personen die de box ophaalden gevraagd, of zij op een later moment zouden willen meewerken aan een onderzoek over dit onderwerp. Wie daartoe bereid was, kon een e-mailadres achterlaten dat voor dit doel mocht worden gebruikt. In totaal hebben 571 personen hun e-mailadres achtergelaten.

OBI heeft, met hulp van de opdrachtgever, deze personen uitgenodigd voor het invullen van een korte online enquête.

De enquêteperiode liep vanaf maandag 26 september tot en met zondag 16 oktober 2022, in totaal drie weken².

Via de e-mail-uitnodigingen zijn totaal 221 bruikbare vragenlijsten binnengekomen.

De opdrachtgever heeft ook Facebook en Instagram ingezet om andere personen uit te nodigen. Via deze social media oproep zijn 207 vragenlijsten binnengekomen van personen die aangeven een Energiebox010 te hebben gekregen en 339 vragenlijsten waarop is aangegeven dat men geen Energiebox010 heeft ontvangen. Omdat het doel van dit onderzoek was om de Energiebox010 te evalueren onder de personen die een Energiebox hebben ontvangen, zijn de vragenlijsten van de mensen die geen box hebben ontvangen buiten de analyse gelaten. Wel zal er in paragraaf 3.12 kort worden ingegaan op de opmerkingen en feedback van deze groep.

In totaal zijn er dus 428 (221+207) vragenlijsten van mensen die de Energiebox010 hebben ontvangen meegenomen in de analyse en in deze rapportage. Deze resultaten worden beschreven in hoofdstuk 3.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van incentives, omdat dit respons verhogend kan werken:

- In de e-mail-uitnodiging was vermeld dat enquête-deelname zou worden gewaardeerd met een digitale VVV-bon van €12,50.
- Bij de uitnodiging via social media is meegegeeld dat onder deze deelnemers een verloting zou plaatsvinden van 150 VVV-bonnen van €12,50³.

Kanttekeningen

1. De opdrachtgever heeft OBI half juni benaderd met de vraag om een enquête uit te voeren. Toen werd aangegeven dat op dat moment nog slechts vijfhonderd personen een e-mailadres hadden achtergelaten, heeft OBI direct aangegeven dat de resultaten hooguit kunnen leiden tot een zeer indicatieve beantwoording van de onderzoeksvragen (zie ook kanttekening 3).
2. De inzet van social media ten behoeve van de enquête breng met zich mee, dat het voor de verwerkers niet mogelijk was om te zien of het voorkomt dat personen meerdere keren de vragenlijst invullen. Ook dit is vooraf met de opdrachtgever besproken.
3. De totale respons van 428 vragenlijsten van personen die een Energiebox hebben opgehaald, vormt 1,3 procent van de 32.000 uitgedeelde Energieboxen. Vanwege dit zeer lage percentage kan slechts een indicatief beeld gegeven worden van wat bewoners van de Energiebox010 vinden. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om waarderingsverschillen tussen huiseigenaren en huurders in beeld te brengen (laatstgenoemde deelvraag in paragraaf 1.2)

² Aanvankelijk was het de bedoeling om de periode twee weken te laten duren, dus tot en met zondag 9 oktober. Het dagelijkse verloop van de respons gaf echter aanleiding om dit met een week te verlengen.

³ Aan het eind van de online vragenlijst is aan de "social media respondenten" gevraagd om, indien men aan de loting mee wilde doen, een geldig e-mail adres achter te laten om de VVV-bon naartoe te kunnen sturen.

3 De resultaten

3.1 Inleiding

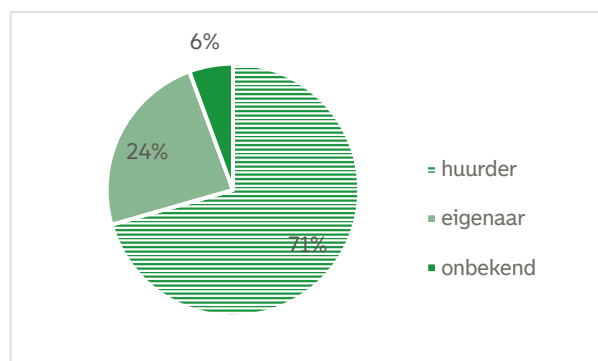
In het grootste gedeelte van dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de 428 respondenten die een Energiebox010 ontvingen.

De laatste paragraaf vormt hierop een uitzondering. Het is namelijk zo dat op een klein deel van de 339 vragenlijsten van mensen die geen Energiebox010 hadden ontvangen, opmerkingen zijn geplaatst bij de open antwoordvelden. Omdat deze opmerkingen nuttig zijn voor de evaluatie van de Energiebox010, wordt in de laatste paragraaf ook deze feedback kort beschreven.

3.2 Huurder of koper

Ruim zeventig procent van de respondenten bewoont een huurwoning en ongeveer een kwart is eigenaar van de woning die men bewoont.

Figuur 3.1. Eigendomsvorm van de woning (n=428)



3.3 Manieren waarop men van deze actie op de hoogte was

Op verschillende manieren is de doelgroep op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om de Energiebox010 te verkrijgen. Ongeveer één op de vijf respondenten was via internet op de hoogte gekomen van de mogelijkheid om een Energiebox op te halen. Het gaat dan bijvoorbeeld over één van de twee websites Rotterdam.nl, Duurzaam010.nl, de Facebookpagina van de gemeente of Instagram. Veertien procent had het (ook) in een krant gelezen, zoals de Havenloods of het

Sozawe maandkrantje. Verder blijkt dat posters in de wijk en flyers hebben meegeholpen bij het informeren.

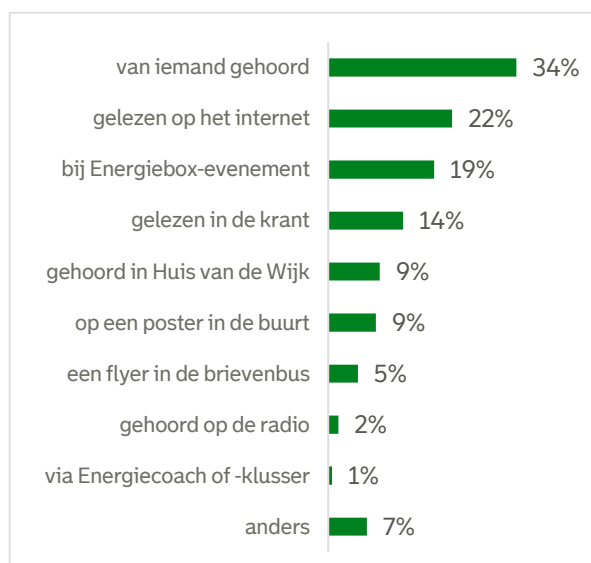
Deze “georganiseerde media” zullen belangrijk zijn geweest voor de eerste verspreiding. We zien dat “live” sociale contacten (daarna) ook een belangrijke rol hebben gespeeld. Een derde van de respondenten geeft aan het van iemand anders te hebben gehoord, zoals vrienden, kennissen, burens (buurtapp) of familie.

De zichtbaarheid van de Energiebox-evenementen heeft ook meegeholpen. Bijna twintig procent van de respondenten kiest, eventueel naast andere antwoorden, voor het volgende antwoord op de vraag hoe men wist van de mogelijkheid om een Energiebox010 van de gemeente te krijgen.

“Ik was toevallig in de buurt toen er een Energiebox010 evenement was, daar werden in een grote tent boxen uitgedeeld”

In Figuur 3.2 is dit antwoord weergegeven in de categorie “Bij Energiebox-evenement”.

Figuur 3.2. Hoe wist u dat u een Energiebox010 van de gemeente kon krijgen? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=428)



Opmerking: bij “anders” is het volgende genoemd: via een contactpersoon of medewerker van de gemeente, bewindvoering, (activatie)coach, maatschappelijk werker, een voedselbank, een kerk, een woningbouwcorporatie en de Rotterdamse Oogstmarkt

3.4 Het ophalen van de Energiebox010

Uiteindelijk heeft ruim een derde van de respondenten de box opgehaald tijdens een Energiebox010-evenement in de wijk. Een vergelijkbaar aandeel is ervoor naar een Huis van de Wijk gegaan. Zeventien procent ontving de box bij een uitdeelactie van een instelling of partner van de gemeente en bijna tien procent op andere wijze.

Figuur 3.3. Waar heeft u de Energiebox010 gekregen?

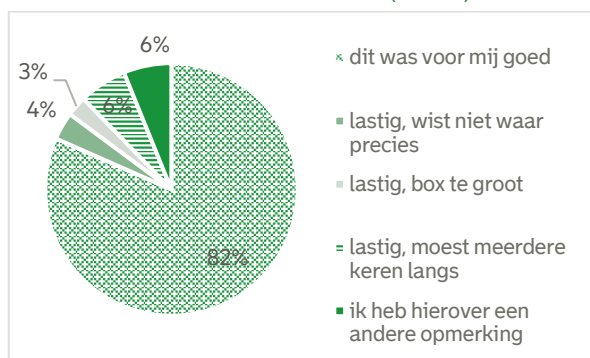


Opmerking: bij “anders” is het volgende genoemd: per post of door iemand bij mij thuis bezorgd, op mijn werk, via mijn activatiecoach van de Sociale Dienst, via mijn maatschappelijk werker, de Voedselbank, de Stadswinkel op Rozenburg, weekmarkt Overschie, Kruiskade op een plein, het Wijkpaleis, van de afdeling die erover gaat, Huiskamer Pendrecht, Locatie Bovendijk, de Assterlo, Plein 53 bij de Huiskamer.

3.5 Mening over het ophalen van de Energiebox010

Van degenen die de box hadden opgehaald bij een Huis van de Wijk of een evenement (zie hierboven, 72% van het totaal), vond een forse meerderheid dit een prima manier (82%, Figuur 3.4). Soms vond men het toch ook wat lastig vanwege bijvoorbeeld de vindbaarheid van de uitdeellootatie, de grootte van de box of omdat men meerdere keren langs moest.

Figuur 3.4. U haalde de Energiebox010 op bij een Huis van de wijk of bij een evenement. Hoe was dit voor u? (n=310)



*) U kunt meerdere antwoorden kiezen

Zes procent heeft (ook) een opmerking achtergelaten over het ophalen van de box. Sommige opmerkingen gaan over de drukte en lange rijen bij het afhalen, waardoor mensen lang moesten wachten. Enkele respondenten melden dat er te weinig Energieboxen waren. De dozen waren al snel op, waardoor mensen achter het net visten. Dit zorgde voor spanning en soms zelfs een onveilige sfeer.

“Er waren te weinig energiedozen, dit zorgde voor spanning. De vrijwilligers die dozen uitdeelde zijn agressief bejegend. Dit creëerde een onveilige atmosfeer en vrijwilligers waren hierdoor erg gestrest. Locatie Brink verwees ons door naar het wijkhuis waar meer dozen stonden. Dit konden we ophalen met klein groepje. Dit moest stiekem gebeuren voor vrees van escalatie omdat daar ook maar beperkt aantal dozen stonden. Het was een chaotische situatie.”

Ook vonden sommige mensen het vervelend dat ze geen Energiebox mee mochten nemen voor anderen. Enkele plaatsten de opmerking dat de Energieboxen niet goed en eerlijk verdeeld zijn.

Door anderen zijn er juist complimenten gemaakt:

*“Het uitdelen verliep gezellig en soepel”
(Noordplein)*

“Erg vriendelijk ontvangen en geholpen”

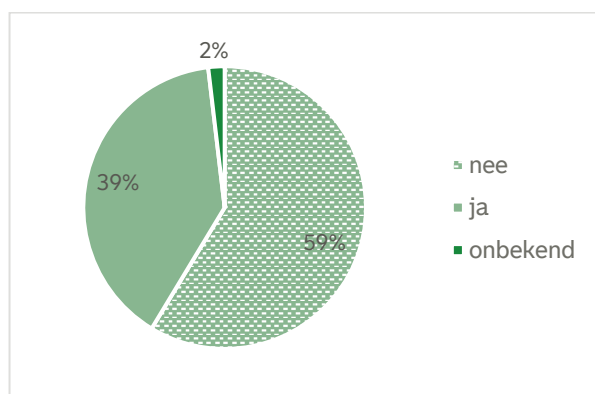
“Het was erg leuk georganiseerd met de tentjes in de wijk. Ook uitleg gekregen daar over wat je kunt besparen.”



3.6 Ideeën voor verbetering bij het uitdelen

Zo'n veertig procent van de respondenten heeft desgevraagd ideeën over hoe de Energiebox beter kan worden uitgedeeld aan mensen met een laag inkomen.

Figuur 3.5. Heeft u ideeën over hoe de Energiebox beter kan worden uitgedeeld aan mensen met een laag inkomen (n=428)



De Energiebox op naam laten afhalen/ uitdelen

Verreweg de meest genoemde suggestie is om de energieboxen op naam te laten afhalen. Dit bijvoorbeeld door elk huishouden per post een afhaalkaart te sturen waarmee een Energiebox opgehaald kan worden. Hierdoor is iedereen van de actie op de hoogte en worden de Energieboxen eerlijk verdeeld, hetgeen nu lang niet altijd het geval was.

“De mensen die er recht op hebben een kaartje sturen, dan weet iedereen het en kan iedereen het zelf of eventueel voor iemand die zelf niet kan ophalen. Nu kon iedereen die in de rij stond zo'n doos ophalen, of je er recht op had of niet.”

“Stuur elk huishouden een afhaalkaart waarmee een box afgehaald kan worden. Zo is iedereen van de actie op de hoogte en kan iedereen met een kaart voor zichzelf en/of voor burens de box ergens gaan afhalen.”

“Beter op naam laten ophalen, nu zag ik meerdere mensen met meerdere dozen.”

“Een ophaalkaart op naam in de brievenbus. Ik ken namelijk mensen die drie dozen hebben gehaald. Zij vertelde mij een postcode van de burens te hebben gebruikt en een vriendin van mij heeft er geen kunnen halen omdat ze op waren. Gewoon een ophaalkaart op naam, waar je een afspraak kunt inplannen om de box op te halen!”

“Via een brief met een code die gescand moet worden, zo kunnen er niet mensen meerdere boxen meenemen.”

De Energiebox uitdelen onder bepaalde groepen

Ook gaan er veel suggesties over dat het een goed idee zou zijn om de Energieboxen uit te delen aan alle mensen die binnen een bepaalde doelgroep vallen, bijvoorbeeld aan alle huishoudens met een laag of middenlaag inkomen. Om de doelgroep te bereiken zou samengewerkt kunnen worden met de uitkeringsinstellingen, Belastingdienst, Sociale dienst, Sociale Verzekeringsbank, Schuldhulpverlening, Voedselbank,

Woningcorporaties, bedrijven waar veel werknemers met een laag inkomen werken en andere instanties.

“De Sociale Dienst kan alle bijstandsgerechtigden een brief sturen en de Sociale Verzekeringsbank naar iedereen met AOW. Dan loopt niet de één met twee dozen of meer weg en de ander met lege handen.”

“Mensen met een uitkering zouden een brief moeten krijgen.”

“Voedselbankklanten, Schuldsanering, Belastingdienst(!)”

“Ik zou de uitdeling afhankelijk maken van inkomen of situatie, dus via hulpverlening, op aanvraag met bewijs of via woningcorporaties. Eventueel bonnen in de bus in wijken met goedkope woningen of lage inkomens. Lage inkomens die bekend zijn voor vrijstelling gemeentebelasting. Samenwerking met bedrijven die veel werknemers met een laag inkomen hebben (supermarkt tot haven).”

“Sowieso uitdelen aan mensen bij de Voedselbanken, die zijn al gecheckt op inkomen. Iedereen met een uitkering een voucher sturen op naam. Bewoners van sociale woningbouw en huurhuizen met een slecht energielabel een persoonlijke uitnodiging sturen.”

“Vooral bij mensen langsgaan die het niet breed hebben, deur aan deur.”

“Vragen om een inkomstenbewijs. Ik verdien genoeg en had ‘m ook zelf kunnen regelen.”

“Het zou de competentie van de gemeenten moeten zijn om te weten waar ze wonen.....”

De Energiebox thuis bezorgen

Een ander veelgenoemde suggestie is om de Energieboxen thuis te bezorgen, dit in ieder geval bij bewoners die de box moeilijk zelf kunnen ophalen. De Energiebox zou ook bij iedereen, deur aan deur, uitgedeeld kunnen worden.

“Beter aankondigen en deur aan deur. Doos is groot. Onhandig voor mensen zonder auto en mensen die niet makkelijk tillen.”

“Gewoon bezorgen. Sommige mensen zijn niet mobiel.”

“Deur aan deur uitdelen.”

“Voor ouderen en invaliden met beperkingen aan huis.”

Suggesties m.b.t. uitdeelpaatsen Energiebox

Ook hebben bewoners suggesties gegeven over plaatsen waar de Energiebox (nog meer) uitgedeeld zou kunnen worden. Als mogelijke uitdeelplekken zijn genoemd: de Voedselbank, buurthuizen, een nabije supermarkt of andere winkels in de wijk, een ophaalpunt in de buurt, scholen, bibliotheek, de markt, in tentjes in de wijk, kringloopwinkel, Sociaal café Oranjeboom.

Verbeteren van de communicatie

Er zijn suggesties gedaan over het verbeteren van de communicatie. De doelgroep die het betreft zou duidelijker aangesproken kunnen worden. Er zou meer bekendheid kunnen worden gegeven aan deze actie. Dit bijvoorbeeld middels de website, social media (waaronder Facebook), flyers (huis aan huis of uitdelen in de supermarkt, bij buurthuizen of bij de Voedselbank), reclame op tv, door de wijken in te gaan en aanwezig te zijn in buurthuizen. Er zou in meerdere talen reclame kunnen worden gemaakt.

“De groep die het betreft duidelijker aanspreken. In het Huis van de Wijk waren ze op. En via, via moest ik toen horen dat er acties van instanties zouden zijn en waar en wanneer die zouden zijn.”

“Duidelijker vermelden op de website. Op de ophaaldagen waren er nog geen dozen op locatie.”

“Als ik niet door een kennis van mij op de hoogte was gesteld, had ik het niet geweten.”

"Bij de volgende actie: pak het anders aan zodat elk huishouden van de actie op de hoogte is en er gebruik van kan maken."

"Wij krijgen geen huis aan huisbladen of flyers van de buurt. We wisten dus niets van deze actie, bij toeval achter gekomen. Vooraf meer ruchtbaarheid geven aan de mogelijkheid om dit op te halen over een X aantal weken, bijv. in lokaal krantje en per post en een kaartje per brief meesturen zodat het ook eerlijk uitgedeeld wordt."

Meer mensen zouden in aanmerking moeten komen voor een Energiebox

Een andere meermaals genoemde suggestie gaat over dat veel meer mensen, volgens meerdere bewoners zelfs iedere Rotterdammer, in aanmerking zou moeten komen voor de Energiebox.

"Niet alleen mensen met een laag inkomen hebben behoefte aan deze box. Ik als hardwerkende Rotterdammer woon in een koud en tochtig huis van Vestia en heb baat bij deze box omdat ik de items zelf niet kan betalen."

"Ook lage middeninkomens hebben het zwaar."

"Allemaal, hoog of laag inkomen, persoonlijk bericht in de bus en daarmee afhalen."

"Eerlijker, gewoon aan iedere echte Rotterdammer."

"Elk huishouden zou recht moeten hebben op een Energiebox. Inkomen zou niet uit mogen maken."

"Waarom alleen mensen met een laag inkomen? Iedereen heeft er toch recht op."

"Eigenlijk zouden alle Rotterdammers deze box moeten mogen krijgen. Uiteindelijk is het een geldbesparende kwestie; maar ook het milieu ontlast je door deze materialen te installeren in huis!"

"Misschien een idee om mensen die verhuizen zo'n doos cadeau te doen."

Voldoende Energieboxen

Sommige suggesties gaan over dat er voldoende boxen zouden moeten zijn bij de uitdeelpunten, hetgeen nu niet altijd het geval was.

"Zorg voor voldoende voorraad van de boxen. Ze waren namelijk er snel doorheen."

"De wijkwinkels meer voorraad geven."

"Een ophaalpunt in de buurt. En met post-code. Er was best een lange rij en eenmaal aan de beurt waren de boxen op en veel mensen waren teleurgesteld."

"Ik ben meerdere malen bij het Huis in de Wijk langs geweest maar telkens waren de boxen niet beschikbaar. Bij het event in de wijk uiteindelijk een doos gekregen."

"Het was jammer dat bij de Brink (in Vreewijk Rotterdam Zuid) er heel lang geen energieboxen beschikbaar waren."

Enkele complimenten

Tot slot zijn er nog enkele complimenten gemaakt:

"Erg vriendelijk ontvangen en geholpen."

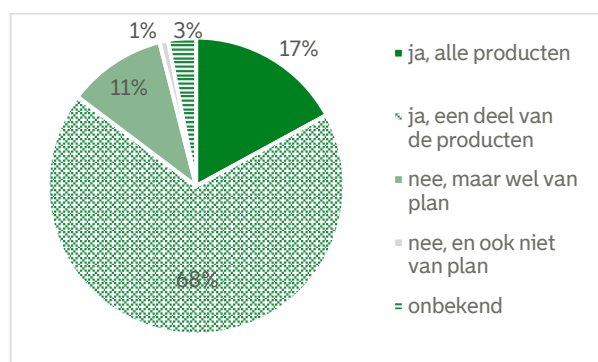
"Ik was verbaasd dat er echt zoveel in zat. Ik had gelukkig een boodschap karretje bij mij."

3.7 Het gebruik, waarom wel, waarom niet

Een belangrijke vraag is in hoeverre de producten uit de box ook worden gebruikt, en achtergronden daarbij.

Voor de beantwoording hiervan is in de online enquête eerst gevraagd of men al producten van de box in de woning heeft geïnstalleerd. Zeventien procent had ten tijde van de enquête alle producten al geïnstalleerd, bijna zeventig procent een deel ervan. Ongeveer één op de tien respondenten had ten tijde van het invullen van de enquête nog niets geïnstalleerd, maar was wel van plan om één of meerdere producten te gaan installeren.

Figuur 3.6. Heeft u al producten geïnstalleerd in uw huis? (n=428)

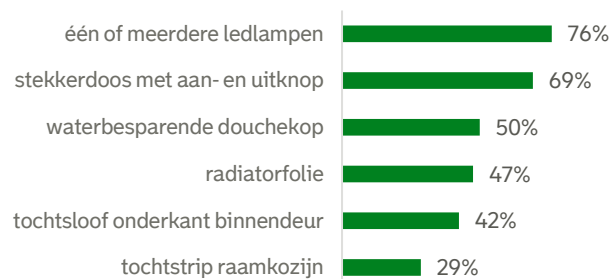


Slechts 1 procent is niet van plan om producten uit de Energiebox te gaan installeren. Gevraagd naar de reden waarom niet, wordt aangegeven dat men “geen tijd” heeft, de kwaliteit “niet goed genoeg” vindt, of dat men het installeren “te moeilijk” vindt.



Bij de respondenten die een deel van de producten hebben geïnstalleerd, geldt dit het vaakst voor de led-lampen en de stekkerdoos met aan- en uitknop (respectievelijk 76 en 69 procent). Op enige afstand gevolgd door de waterbesparende douchekop, de radiatorfolie en de tochtsloof. De tochtstrip voor het raamkozijn zit bij 70 procent van deze groep nog in de verpakking.

Figuur 3.7. Welke producten uit de Energiebox010 heeft u al geïnstalleerd in uw huis? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=291)



Opmerking: Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een gedeelte van de producten van de Energiebox hebben geïnstalleerd.

Waarom (nog) niet geïnstalleerd?

Van de respondenten die nog geen producten hebben geïnstalleerd maar dit wel van plan zijn, plus degenen die nog niet alle producten hebben geïnstalleerd, zegt ongeveer dertig procent dat sommige producten eerder al in bezit waren (Figuur 3.8), volgende pagina). Een vergelijkbaar aandeel heeft (ook) aangegeven dat men liever wacht met installeren tot de temperatuur verder daalt. Ruim 20 procent van de respondenten heeft nog geen tijd gehad voor de installatie (van sommige producten). Ruim tien procent zegt sommige producten niet nodig te vinden. Veertien procent van deze groep vindt (een deel van) de producten moeilijk te installeren.

Figuur 3.8. Kunt u aangeven waarom u nog niet alle/geen producten heeft geïnstalleerd in uw huis? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=333)



opmerking: Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die niet alle producten van de Energiebox hebben geïnstalleerd.

Ten slotte worden door bijna twintig procent ook andere redenen genoemd. Deze kunnen worden samengevat in drie groepen en worden hieronder besproken.

“Het past niet”

De meest genoemde andere reden is dat de producten in de Energiebox niet passen of toepasbaar zijn in hun woning. Niet alle producten zijn geschikt voor iedere woning.

Dit geldt vooral voor de tochtsloof voor de onderkant van de binnendeur. Bewoners geven soms aan dat de tochtsloof niet past op de deuren in hun woning, waarbij vooral gemeld wordt dat ze de deur niet meer dicht krijgen na het installeren van de tochtsloof. Een andere bewoner zegt juist dat de kier onder zijn/haar binnendeur te hoog is voor de tochtsloof. Een enkele bewoner zegt geen binnendeuren te hebben in zijn woning.

Ook melden meerdere bewoners dat ze geen radiatoren hebben en dus geen radiatorfolie nodig hebben, dat de waterbesparende douchekop niet past op hun douche en ze geen grote fittingen hebben voor de ledlampen.

“Ik wacht op hulp”

Een andere veel genoemde andere reden waarom bewoners (nog) niet alle producten uit de Energiebox hebben geïnstalleerd is dat ze nog wachten op hulp. Meerdere bewoners zeggen hulp te hebben aangevraagd bij de gemeente, maar nog niets te hebben gehoord. Anderen wachten nog op hulp van Eneco, een vrijwilliger of een familielid.

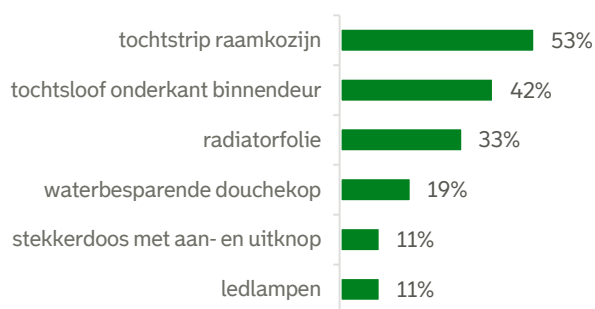
Weggelegd, weggegeven

Ook hebben meerdere bewoners nog niet alles geïnstalleerd, maar sommige producten weggelegd als reserve omdat ze de producten al in bezit hadden. Dit geldt met name voor de stekkerdoos, de ledlampen en de douchekop. Enkele bewoners hebben ongebruikte producten uit de Energiebox die ze zelf niet nodig hebben weggegeven aan andere mensen in hun omgeving die het goed konden gebruiken.

Welke producten niet nodig? Waarom niet?

Aan het groepje van ruim tien procent in Figuur 3.8 dat sommige producten niet nodig vindt om te installeren, is gevraagd welke producten het betreft. Het resultaat is verwerkt in Figuur 3.9. De helft van deze respondenten vindt de tochtstrip voor het raamkozijn niet nodig. Daarna volgen de tochtsloof voor onder de binnendeur, het radiatorfolie en de waterbesparende douchekop. Er zijn twee producten die het minst vaak onnodig worden geacht: ledlampen en de stekkerdoos met aan- en uitknop.

Figuur 3.9. U zegt dat u sommige producten niet nodig vindt om te installeren. Welke producten zijn dat? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=36)



Bewoners die het niet nodig vinden om bepaalde producten te installeren konden een toelichting geven. De toelichtingen gaan vooral over dat men de projecten reeds in bezit had, het huis al goed geïsoleerd is, men al erg energiezuinig is of door een gedwongen collectief weinig invloed heeft op de energiekosten.

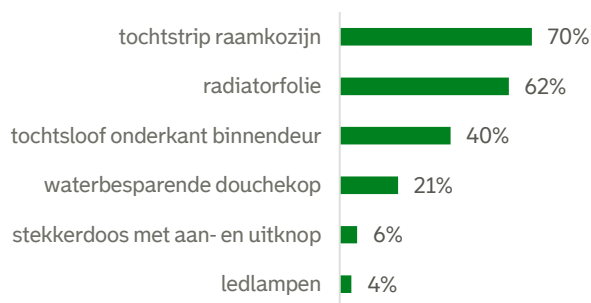
“Niet alle producten waren geschikt of nuttig voor mijn woning. Mijn radiator staat sinds de oorlog in Oekraïne uit, dus ik kan niet meer besparen qua warmte. Blokverwarming maakt het daarnaast lastig om het

beoogde doel te realiseren, want ik heb nauwelijks invloed op de kosten (gedwongen collectief)."

Welke producten moeilijk te installeren?

Ook aan het groepje van 14 procent uit Figuur 3.8, dat sommige producten te moeilijk te installeren vindt, is gevraagd welke producten het betreft. Ruim twee derde deel van deze 47 respondenten vindt de tochtstrip voor het raamkozijn te moeilijk om te installeren, op korte afstand gevolgd door het radiatorfolie (62%). De twee veruit minst vaak genoemde producten zijn ook hier de ledlampen en de stekkerdoos met aan- en uitknop.

Figuur 3.10. U zegt dat u sommige producten te moeilijk vindt om te installeren. Welke producten zijn dat? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=47)



Ook deze bewoners, die sommige producten te moeilijk vinden om te installeren, konden een toelichting geven. De meeste toelichtingen gaan over dat men zelf niet handig is, dat men niet weet hoe men de producten moet installeren. Dit geldt met name voor de tochtstrip voor het raam.

"Het is niet duidelijk hoe ik de tochtstrip moet aanbrengen en het is onduidelijk of het wel mogelijk is om de raam dan goed te kunnen sluiten."

"Ik ben niet handig en heb geen handige Harry om mij heen."

"Ik heb geen idee wanneer de tochtstrip wel/niet nodig is en waar je het dan moet plakken. Volgens mij is dat voor ieder raam verschillend."

Achtergronden bij "niet voldoende kwaliteit"

Bewoners die de kwaliteit van sommige producten niet goed genoeg vonden (Figuur 3.8: 4%) konden hun antwoord toelichten. Meerdere toelichtingen gaan over de waterbesparende douchekop, waar nauwelijks water uitkomt, waardoor het niet prettig douchen is.

"Ik douche liever 3 minuten met een goede straal dan 5 minuten met druppels vangen. Veel te lage druk."

Een andere meermaals gemaakte opmerking is dat de ledlampen het ongunstige energielabel F hebben.

"Ik zie dat er lampjes bij zitten waarop staat dat het energieverbruik op 'F' staat. Volgens mij zijn die niet echt energiezuinig."

3.8 Opmerkingen over de inhoud van de box

Aan het eind van dit enquêteblokje over het installeren, is de respondenten gevraagd naar eventuele overige opmerkingen over de inhoud van de box. Zo'n 20 procent heeft hier inderdaad een opmerking achter gelaten.

De meeste opmerkingen gaan over dat men heel blij is met de inhoud van de Energiebox.

"Ben er heel blij mee. Ook 1 of 2 dingen verdeeld, zodat alles gebruikt wordt"

"De producten zijn van goede kwaliteit. Daar zijn we heel tevreden mee."

"Er zat zoveel in. Bedankt!!"

"Fantastisch initiatief met een hele mooie inhoud! Ik durf het bijna niet te zeggen maar het zou zelfs wel wat minder uitgebreid kunnen."

"De douchekop deurstip en lampen zijn echt in de roos."

"Heel erg bruikbaar. Geweldige actie."

"Heel fijn, heel nuttig. Ik heb bijna alles meteen in gebruik kunnen nemen"

"Het is 'n heel bruikbare box, Hartelijk bedankt."

"Ik vond het een gulle actie, met ook producten die je kunt weggeven. Heel positief."

Liever meer maatwerk

Ook zijn er suggesties gedaan om de inhoud van de Energiebox te verbeteren. De meeste van de opmerkingen hieromtrent gaan erover dat niet alle producten toepasbaar zijn in elke woning. Meer maatwerk, keuzevrijheid of bijvoorbeeld een voucher waarmee mensen zelf energiebesparende producten kunnen aanschaffen zou daarom beter zijn geweest.

"Het is een beetje zonde dat vrij veel producten niet nodig waren, omdat elke woning anders is, plus soms zelf al een besparing is gedaan (bijv. douchekop). Ik denk dat voor veel bewoners een gedeelte niet nodig is. Een concept waarbij je een box kunt samenstellen uit een selectie artikelen, of in plaats daarvan een soort voucher voor iets duurders kan vragen, zou wellicht verspilling voorkomen."

"Ik heb bijvoorbeeld heel veel spotjes in huis met halogeenlampjes type gu10. Het was fijn geweest als ik daar een budget voor zou hebben i.p.v. lampen die ik niet nodig heb te krijgen of een douchekop die ik al heb... Meer vrijheid om t ergens anders te besteden. En dan bij een goedkope aanbieder i.p.v. een hele dure zoals in het verleden met een tegoedbon."

"De tochtstroof en tochtstrip kunnen niet bij iedereen worden toegepast."

"Bekijk per product wat de ontvanger nodig heeft. Hij heeft niets aan een waterbesparende douchekop als hij die al heeft. Stel de doos samen naar de wensen van de ontvanger."

"Inhoud is te zeer standaard. Er zal een hoop zijn weggegooid."

"Een goede actie, maar meerdere dingen die je toch al heb. Zonde van het geld."

"Beter niet alles in één doos. Ik zag de tochtstoppers overal liggen, laat mensen kiezen. Het is niet zo duurzaam anders."

"Wellicht een idee dat de volgende keer mensen, beperkt natuurlijk, kunnen kiezen wat ze nodig hebben. Een nieuwe douchekop en radiatorfolie is niet ieder jaar nodig bijvoorbeeld."

"Ze kunnen beter een eenmalige korting geven, er zitten altijd spullen in die in de kast terechtkomen. Dat lijkt me ook goedkoper."

Meer producten

Enkele bewoners hadden graag (nog) meer exemplaren van de producten in de Energiebox ontvangen. Met name van de ledlampen, het radiatorfolie, de deursloof en de tochtstrip had men nog wel meer exemplaren kunnen gebruiken.

"Die deurtochters zijn verrekte handig. Jammer dat er maar 1 inzat."

"Misschien meer tochtstrips in de dozen plaatsen een volgende keer."

"Bij grotere woningen niet toereikend"

Andere producten

Ook zijn er suggesties geplaatst met betrekking tot andere producten die men zou wensen in de Energiebox, waarbij de volgende producten één tot enkele malen genoemd zijn: een douche-zandloper, spaarlampen met een kleinere fitting, tape of magneten om de radiatorfolie vast te maken, goede gordijnen, een kleine elektrische verwarming en producten waarbij meer winst te bepalen valt qua energiebesparing.

"Sommige producten vervangen voor iets nuttigers. Een douche-zandloper"

bijvoorbeeld i.p.v. een douchekop die niet goed werkt.”

“Ik denk dat sommige producten beter ingewisseld kunnen worden, zoals het geven van raamfolie i.p.v. lampjes (aangezien hier meer winst te behalen valt).”

“Goede gordijnen is ook belangrijk. En dat doet ook wat voor de leefbaarheid aan de buitenkant, vanaf de straat, als het er wat netter uitziet. Misschien kan daar eens over nagedacht worden.”

Producten van betere kwaliteit

Een deel van de opmerkingen gaat ook over de kwaliteit van de producten. Bewoners hadden graag producten van een betere kwaliteit ontvangen: dikkere tochtstrips, dikker radiatorfolie, lampen met een energiezuiniger label, een douchekop met een betere straal, een betere tochtsloof. Ook melden drie bewoners dat de ledlampen in de Energiebox kapot waren.

“De douchekop konden we helaas niet gebruiken. Bleef zo'n slap straaltje over dat je shampoo niet eens kon uitspoelen. Zo jammer want het is een goed merk. En ik wou graag water besparen.”

“Tochtsloof is helaas al kapot. Kwaliteit valt een beetje tegen.”

“Twee lampen deden het niet in mijn box. Ik ben uiteraard al blij dat ik deze kreeg. Maar dit was jammer.”

Handleiding

Enkele suggesties gaan over dat men graag betere informatie over de installatie en het gebruik van de producten had ontvangen. Ook verdere tips om zuiniger om te gaan met energie waren welkom geweest.

“Misschien een handleiding? Ik ben dit samen met mijn ouder aan het doen. Maar mijn moeder kan niet zelf naar Google gaan en dingen opzoeken.”

“Misschien een gebruiksaanwijzing voor de radiatorfolie. Veel mensen snapt niet hoe

dat vast moest, dat dat met de bijgeleverde magneetjes moest.”

“Extra: uitgebreide verwijzing naar websites met meer tips.”

“Boekje met goedkope bespaartips.”

Overige slotopmerkingen over de box-inhoud

Daarnaast zijn er nog enkele overige opmerkingen gemaakt:

“Er zijn verschillende Energieboxen in omloop. Het zou mooi zijn wanneer ze allemaal dezelfde inhoud zouden hebben.”

“Mensen hebben vast producten over. Mij is niet bekend waar je die heen kan brengen zodat een ander er weer wat aan kan hebben.”

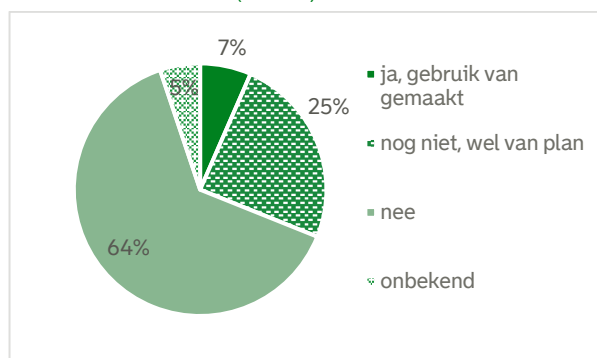
3.9 Gebruik van Energiecoach of Energieklusser voor advies of bij installatie

Sinds enige tijd zijn in Rotterdam zogenaamde Energiecoaches en Energieklussers actief. Hoewel de gemeente daarover regelmatig communiceert, is dit wellicht nog niet bij iedereen bekend. Daarom was in de online enquête de volgende introductietekst opgenomen:

Energiecoaches en Energieklussers weten veel over energiebesparing. Energieklussers helpen met het aanbrengen van bijvoorbeeld tochtstrips en radiatorfolie. De klussers en de coaches geven u graag advies en handige tips mee om snel en simpel energie en dus geld te besparen.

Een kleine groep van zeven procent blijkt al gebruik te hebben gemaakt van een Energiecoach of Energieklusser. Daarnaast geeft een kwart van de respondenten aan, van plan te zijn dit in de toekomst te gaan doen. Ongeveer twee derde deel heeft er geen gebruik van gemaakt.

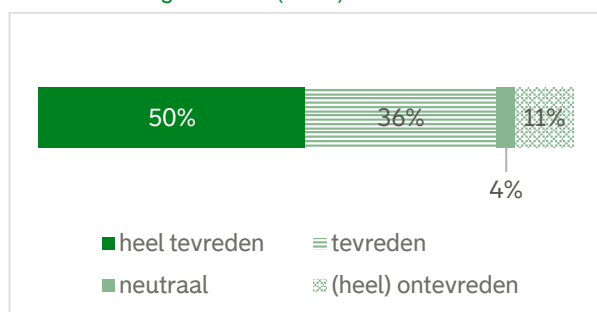
Figuur 3.11. Heeft u gebruik gemaakt van een Energiecoach of Energieklusser voor adviezen om energie te besparen, of om de producten uit de Energiebox010 te installeren? (n=428)



Tevredenheid

Van het groepje respondenten dat al gebruik heeft gemaakt van advies of hulp, is een groot deel (86%) daarover tevreden of zeer tevreden.

Figuur 3.12. Hoe tevreden bent u over de hulp en/of adviezen van de Energiecoach of Energieklusser (n=28)



Vier bewoners die tevreden waren over de hulp en adviezen van de Energiecoach hebben hun antwoord als volgt toegelicht:

“Heel prettig gesprek met de energiecoach.”

“Leuke visuele manier van uitleggen.”

“Veel bespaartips wist ik maar een aantal waren voor mij onbekend. Heeft me enorm geholpen.”

“We hebben goede uitleg gehad over het wel of niet aanschaffen van zonnepanelen, vloerisolatie en nog meer middelen om je huis te verduurzamen en te isoleren. We zijn blij met de “huiskamer” op Pendrecht.”

Daarnaast melden enkele bewoners in de toelichting dat ze hulp van een energiecoach hebben aangevraagd, maar nog niets gehoord hebben.

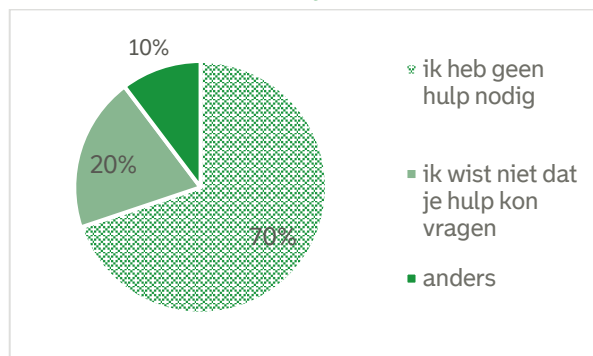
Waarom geen gebruik gemaakt van Energiecoach of -klusser?

Gevraagd naar de belangrijkste reden om geen hulp te vragen van een Energiecoach of Energieklusser, antwoordt het grootste deel (70 procent) van deze groep dit niet nodig te hebben (Figuur 3.14). Zo’n twintig procent wist niet dat het mogelijk was om hiervoor hulp te vragen.

“Ik wist niet dat je hulp kon vragen, maar ik vind het ook een uitdaging om zelf dingen te doen.”

Overigens was de vragenlijst zo ingedeeld dat iedere respondent aan het slot informatie kreeg over hoe met de Energiecoaches alsnog contact kan worden opgenomen.

Figuur 3.13. Wat is voor u de belangrijkste reden om geen hulp te vragen van een Energiecoach of Energieklusser (n=273)



Voor tien procent van deze groep speelden er andere redenen. De meest genoemde andere reden is dat men al hulp van iemand krijgt, vaak van een zoon of dochter of ander familielid.

Zes bewoners zeggen in de toelichting geen hulp nodig te hebben omdat ze de producten prima zelf kunnen installeren. Vijf bewoners zeggen zich te hebben aangemeld voor hulp, maar nog niets te hebben gehoord.

“Ik had aangegeven dat ik hulp wilde maar kreeg tot nu toe geen respons. Ik ben het toen zelf gaan proberen.”

Vier bewoners laten weten geen hulp van een Energiecoach te hebben gevraagd, omdat ze al erg energiezuinig leven, hun woning al goed geïsoleerd is of omdat de producten niet toepasbaar zijn in hun huis.

“Het meeste kan ik prima zelf. Maar daarnaast kan ik helaas niet besparen omdat mijn verwarming collectief wordt afgerekend en ik in een oud pand woon met veel lakse (rijke?) studenten. De woningcorporatie doet te weinig, o.a. geen individuele afrekening mogelijk maken (Stadswonen).”

“Ik doe zelf aan bezuinigingen, overal led-verlichting, CV als het nodig is op 19 graden en overdag op 14 graden.”

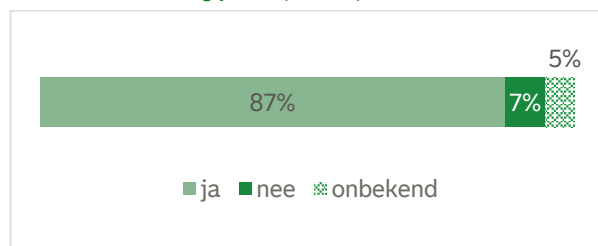
“Mijn beheerder staat dergelijke wijzigingen niet toe.”

3.10 Gaat de Energiebox010 helpen?

Het doel van verspreiden van de Energiebox onder Rotterdammers met een smalle beurs, is uiteraard dat het hen zal helpen bij het besparen van energie.

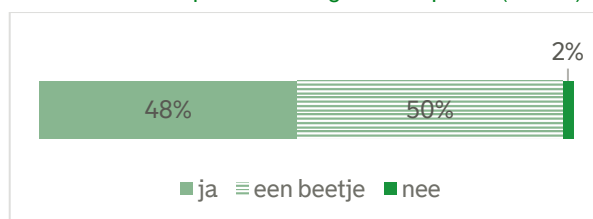
In september/oktober 2022, toen deze enquête is gehouden, gaf bijna negentig procent van de respondenten aan zuiniger met energie om te gaan dan het jaar ervoor.

Figuur 3.14. Gaat u nu zuiniger om met energie dan vorig jaar? (n=428)



Iets minder dan de helft van de respondenten denkt dat de Energiebox010 echt gaat helpen om energie te besparen. Nog eens bijna 50 procent verwacht dat het een beetje zal helpen. Bijna niemand denkt dat het niet zal helpen.

Figuur 3.15. Denkt u dat de Energiebox010 u gaat helpen om energie te besparen (n=428)



Aan de bewoners die denken dat de Energiebox hen niet gaat helpen om energie te besparen is gevraagd naar de reden hiervoor.

Genoemde redenen zijn dat men al erg energiezuinig leeft, dat de producten onvoldoende toepasbaar zijn in de woning, dat men de producten al in bezit had, dat men energieonzuinige huisgenoten heeft en dat de Energiebox slechts een druppel is op de gloeiende plaat.

“Ik was altijd al zuinig met energie dus ik kan niet meer besparen, maar de Energiebox helpt mij om mijn woning warmer te houden.”

“Gas en elektra zijn veel te duur voor een arbeider als ik.”

“Omdat de producten onvoldoende toepasbaar zijn in mijn woning. Ik deed al heel veel. Nu nog meer. Ik deed al meerdere jaren de verwarming niet of nauwelijks aan. En nu zal dat nog sporadischer zijn. Douchen doen we ook al lang niet meer.”

“Omdat het een druppel op een gloeiende plaat is wanneer je in een huis van Havensteder met zoveel achterstallig onderhoud woont. Ik heb nu maar dekens en dikke lapen stof in de deuropeningen vastgespijkerd om te proberen de verwarming uit te laten ondanks mijn reuma.”

“Omdat ik niet alleen woon en de persoon die in mijn huis woont veel gebruikt en alles in het stopcontact laat wanneer hij weggaat of gaat slapen.”

“Te weinig dingen om te besparen lijkt me.”

3.11 Overige opmerkingen over de Energiebox010

Bij het laatste onderdeel van de enquête is aan alle respondenten gevraagd of er behoefte is om in eigen woorden nog iets te zeggen over de Energiebox010. Veertien procent van de respondenten heeft daar gebruik van gemaakt.

Ook hier zijn er vooral veel opmerkingen waarin bewoners hun dankbaarheid en waardering laten blijken. Hieronder een greep uit de reacties:

"Bedankt gemeente Rotterdam."

"Dank voor deze actie in deze dure tijd. "

"Goed initiatief m.b.t. bewustwording."

"Goed initiatief van de gemeente 🍀"

"Heel fijn voor de mensen. Het scheelt geld, maar ook energie en we moeten 't samen doen. Bedankt! "

"Ik was er heel blij mee. Ik zou het nooit zelf kunnen kopen, bedankt."

"Herhalen volgend jaar."

"Het is fantastisch dat het er is!"

"Ik vind het een heel leuk initiatief en zette mij aan om nog meer over energiebezuiniging na te denken."

"Super goed initiatief van de gemeente. Ik ben zo blij met deze box. Ik ga de rest van de artikelen gelijk gebruiken zodra het nodig is. De lampen bijvoorbeeld."

"Super initiatief!"

"Zeker volgend jaar weer zo'n actie doen als dit nodig is. Vrienden visten helaas achter het net."

Enkele bewoners plaatsen naast complimenten ook een kritische noot:

"De Energiebox010 is een goed initiatief en wij zijn dankbaar, maar het gaat niet alle problemen oplossen, vooral door de prijzen die hoog zijn."

"Ik vind het een mooi en sympathiek initiatief van de gemeente, maar betwijfel of dit een efficiënte manier is om significante energiebesparing te bereiken."

Daarnaast zijn er nog enkele suggesties geplaatst over wat er nog meer gedaan zou kunnen worden door de gemeente, woningbouwcoöperaties en verhuurders om bewoners te helpen.

"Geef subsidie voor het isoleren van hele woonblokken die achterlopen met hun energielabels. Wees ook veel, VEEL ruimer in het toelaten van mensen bij voedselbanken. Mensen gaan daar niet voor de lol heen of om grootschalige fraude te plegen. Verplicht veel meer bedrijven hun overschotten daar te doneren."

"Ik was al super zuinig maar met een baby en een zieke moeder wordt bezuinigen erg moeilijk. De woningbouwvereniging moet meer verduurzamen. Ze hadden een plan voor zonnepanelen een paar jaar geleden, dit is niet doorgegaan."

"Misschien samenwerking zoeken met verhuurders voor de grotere dingen. Ze actief benaderen om aan te spreken op schrijnende situaties qua onderhoud /verduurzaming of stimuleren meer te doen."

Ten slotte zou de gemeente er volgens een bewoner goed aan doen om haar communicatie wat aan te passen:

“En pas op met communicatie. Ik was wat gekwetst omdat gesuggereerd wordt dat je ‘t zelf in de hand hebt etc. Ik kan dus niks veranderen aan de extreem hoge kosten, omdat ik geen zeggenschap of invloed heb erop (collectief verwarmd). We komen voor niks in aanmerking nu qua energieplafond ook. Die machteloosheid is niet fijn en dan horen dat je het zelf kan oplossen is kwetsend.”

3.12 Respondenten die geen Energiebox ontvangen

Zoals beschreven in de inleiding heeft de opdrachtgever ook Facebook en Instagram ingezet om personen uit te nodigen om de vragenlijst over de Energiebox010 in te vullen. In totaal hebben 546 mensen de vragenlijst over de Energiebox ingevuld naar aanleiding van de oproep op social media. Meer dan de helft van deze groep (339 respondenten) hebben echter in de vragenlijst aangegeven geen Energiebox010 te hebben ontvangen. Deze groep is om die reden niet meegenomen in de analyses hierboven.

Meerdere respondenten die geen Energiebox010 hebben ontvangen hebben opmerkingen geplaatst bij de open antwoordvelden. Omdat deze opmerkingen ook nuttig zijn voor de evaluatie van de Energiebox010, wordt deze feedback hieronder kort weergegeven..

Op de vraag 'Hoe wist u dat u een Energiebox010 van de gemeente kon krijgen?' geeft een aantal van de mensen die geen Energiebox hebben ontvangen bij de open antwoordmogelijkheid aan hier niets over gehoord te hebben.

"Nooit van gehoord. Schandalig eigenlijk. De minima worden altijd voorgetrokken!"

"Heb niets gelezen of gezien dus heb geen box gehad."

"Ik heb totaal geen info ontvangen dus ook geen box."

Andere respondenten die geen Energiebox010 hebben gekregen wisten wel van de actie, maar zeggen geen Energiebox010 te hebben ontvangen omdat deze al op waren bij het ophaalpunt.

"Niets ontvangen, ik viste steeds achter het net."

"Nergens te krijgen na 10 minuten overal op."

"Nergens: ze waren overal op."

"Ik heb geen doos kunnen ophalen, want die waren op."

"Ze waren steeds op dus nope."

Ook is het verdelen van de Energiebox volgens meerdere respondenten niet eerlijk verlopen: 11 respondenten visten achter het net, omdat andere mensen meerdere boxen meekregen.

"Alles op doordat mensen er meerdere meekregen"

"Er is gesjoemel met de boxen, niet eerlijk gegaan"

"Wordt lastig als je nergens je box kunt halen omdat sommige mensen 6-7 boxen gehaald hebben."

Een enkeling zegt nog te wachten op een box.

'Ik zit nog te wachten op mijn box'

De vragenlijst was zo opgezet dat mensen die aan het begin van de vragenlijst, bij vraag 2, aangaven geen Energiebox010 te hebben ontvangen automatisch naar het einde van de vragenlijst werden gestuurd en dus de vragenlijst niet verder hebben ingevuld. Een tiental respondenten die de Energiebox010 niet hebben ontvangen hebben echter toch de hele vragenlijst ingevuld (dit door bij vraag 2 niet in te vullen dat ze geen Energiebox010 hebben ontvangen). Bij de open antwoordmogelijkheden van de verschillende vragen hebben deze respondenten vooral de opmerking gemaakt een eerlijke verdeling van de Energieboxen te wensen.

"Alles op doordat mensen er meerdere meekregen"

"Er is gesjoemel met de boxen, niet eerlijk gegaan"

"Wordt lastig als je nergens je box kunt halen omdat sommige mensen 6-7 boxen gehaald hebben."

Een enkeling zegt nog te wachten op een box.

'Ik zit nog te wachten op mijn box'

“Geef iedereen een bon in de brievenbus op naam/adres, waarmee je gegarandeerd bent voor een box, zodat niet velen, zoals ik, hem missen.”

“Eerlijker, gewoon aan iedere echte Rotterdammer.”

“Eerlijke verdeling, iedereen een brief in de brieven-bus zodat iedereen kans maakt en de brutale niet met 3 dozen tegelijk weggaan.”

“Door brieven te sturen of een gemeente folders te laten uitdelen. Mensen met een uitkering zouden een brief moeten krijgen.”

“Op huisadres en naam.”

“Allemaal, hoog of laag inkomen, Persoonlijk bericht in de bus en daarmee afhalen”

“Sowieso uitdelen aan mensen bij de voedselbanken, die zijn al gecheckt op inkomen. Iedereen met een uitkering een voucher sturen op naam. Bewoners van sociale woningbouw en huurhuizen met een slecht energielabel een persoonlijke uitnodiging sturen. Als er dan nog enkele mensen ten onrechte een doos krijgen, niet over micro-managen: te weinig mensen bereiken is veel erger. Het gaat hier niet om miljoenen per persoon, neem die foutmarge voor lief, dat hoort erbij.”

“Er zijn gewoon veel MEER dozen nodig. Het waren er te weinig en het was niet persoonsgebonden. Natuurlijk gaat het dan mis. Overnieuw doen en ja, er zullen mensen dubbel zo'n doos krijgen, dat is onvermijdelijk - geen ramp.”

“Zorg voor een eerlijker verdeling van de box.”

“Ook ik had recht op zo'n doos, want ik heb geen wereld salaris”

“Eerlijker verdelen.”

Zoals gezegd, zijn deze opmerkingen ook nuttig voor de evaluatie. Daarnaast geven de opmerkingen aanleiding tot reflectie over het ontwerp van het veldwerk. Oorspronkelijk was het de bedoeling om gebruik te maken van de e-mail adressen die voor dit doel beschikbaar waren gesteld. De extra inzet van Facebook, maakte het mogelijk om ook ervaringen te ontvangen van Rotterdammers die niet aan de actie hebben kunnen meedoen. Het is zinvol om in de toekomst, bij een evaluatie van vergelijkbare aard, deze groep gericht te bevragen naar hun ervaringen/meningen/tips.



Gemeente
Rotterdam