

## Onderzoek gebruikers zonnepanelen Groen Zonnig Houten

Aan de huidige gebruikers van zonnepanelen via Groen Zonnig Houten, is naar hun ervaringen gevraagd via een enquête. Het betreft 175 mensen vooral uit Houten en omgeving, die in de periode van maart 2011 tot en met augustus 2012 panelen hebben aangeschaft. Er kwamen 80 reacties binnen, dat is 40 %.

Op de vraag hoe men de aanpak van Groen Zonnig Houten waardeert, antwoordde 97,5 % met goed en 2,5 % met matig. Niemand antwoordde met slecht.

De vraag welk onderdeel van de aanpak het meeste aansprak, leverde 72 antwoorden op als volgt verdeeld:

- maatwerkadvies 15,
- collectiviteit (samen sterker en groepskorting) 13,
- snelheid en tijdsafspraken 12 keer,
- duidelijke informatie en voorlichtingsavond 10 keer,
- gemak 7 keer,
- lokaal karakter 8 keer,
- de volgende onderdelen werden enkele keren genoemd zoals weinig papierwerk, persoonlijke aandacht, enthousiasme, goed overleg, goed advies, laagdrempelig, turnkey, korte aanspreekpunten, garantie, en kwaliteit.

In antwoord op de vraag naar wat men vindt van de realisatie reageerde 92,3 % met goed en 7,7 % met matig. Ook hier antwoordde niemand met slecht.

De vraag over de informatieavond werd door 60 mensen beantwoord. Er waren twee antwoorden mogelijk. Vrijwel iedereen vond de informatie avond duidelijk en/of voldoende informatie bieden. 1 persoon vond dat niet.

Op de vraag wat men van het maatwerkadvies vond antwoordde 58,% dat dit Prima was en 32,5 % Voldoende. 9,1 % vond het onvoldoende. Hierbij werd een aantal keren aangegeven dat de uitvoering uiteindelijk anders werd dan het advies aangaf. Ook de ongeschiktheid van de meter is hierbij een paar keer genoemd.

De vraag Hoe beoordeelt u de offerte werd door 60,8 % met Prima beantwoord. En 37,8 % van deze voldoende. 1 respondent (1,4 %) vond de offerte onvoldoende. Oorzaak hiervan was dat er fouten in de offerte stonden.

Hoe beoordeelt u levering en installatie? Deze vraag werd door 65,8 % met Prima beantwoord, door 27,6 % met voldoende en door 6,6 % met onvoldoende. Hierbij werd genoemd dat er verkeerd materiaal was meegenomen, er meerdere afspraken nodig bleken voor de installatie, de montage op een andere dag plaatsvond dan afgesproken, lekkage die via noodoplossing werd verholpen, lawaai omvormer, panelen verkeerd aangesloten.

## Evaluatie aanpak Groen Zonnig Houten kwartaal 1 2013

Hoe functioneren de zonnepanelen? Bij 73 % volgens verwachting, en bij 17,6 % zelfs boven verwachting. Bij 9,5 % is deze minder dan de verwachting. Voor een deel van de installaties geldt dat ze nog geen jaar in bedrijf zijn, en dat er nog geen voorjaar en zomer opbrengst is geweest. Ook werd in enkele gevallen genoemd dat er problemen waren met late plaatsing van de meter, en in een geval dat de hellingshoek van de installatie op een plat dak niet optimaal was.

Op de vraag of men interesse heeft in andere groene energie oplossingen antwoordde 26,9 % meer zonnepanelen, 23,9 % een zonneboiler of collector, 22,4 % een warmtepomp, en 46,3 % geen van deze oplossingen. Er waren hier meer antwoorden mogelijk. Ook werd gevraagd naar oplossingen voor het monitoren van de zonne energie.

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt ter verbetering van de aanpak van Groen Zonnig Houten.

Houten, 3 april 2013