

De rol van hypotheekadviseurs in de energietransitie

Een verslaglegging van vijf focusgroepen met hypotheekadviseurs

November 2022

Behavioural Insights Team (Directie Algemene Economische Politiek)
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Samenvatting

In mei en juni 2022 zijn er vijf focusgroepen georganiseerd om meer inzicht te krijgen in de rol die hypotheekadviseurs (kunnen) spelen in de energietransitie. De aankoop van een woning is een natuurlijk moment voor mensen om na te denken over verduurzaming. Hypotheekadviseurs kunnen woningeigenaren adviseren over de financiering van verduurzamingsmaatregelen en daarmee een grote invloed uitoefenen op de uiteindelijke beslissing van de woningeigenaren om hun woning te verduurzamen.



Triggers en drempels voor klanten om te verduurzamen

Volgens de adviseurs zijn er vier belangrijke triggers voor klanten om hun woning te verduurzamen:

- Het belangrijkste motief is besparen van energiekosten. Met de recente stijging van de energieprijzen is deze trigger afgelopen periode steeds belangrijk geworden.
- Ook het energiebespaarbudget dat klanten kunnen krijgen in aanvulling op hun hypotheek is een belangrijke trigger.
- Naast financiële triggers, merken adviseurs dat wooncomfort goed werkt als argument om klanten te interesseren voor verduurzaming.
- Een trigger die minder ter sprake kwam, maar klanten volgens sommige adviseurs wel stimuleert om te verduurzamen is de rentekorting vanuit geldverstrekkers voor duurzame woningen.



De belangrijkste drempels die adviseurs zien bij klanten op het gebied van woningverduurzaming zijn:

- Een gebrek aan kennis bij klanten over de mogelijkheden om de woning te verduurzamen, over hoeveel deze investering gaat kosten en uiteindelijk oplevert.
- Hoge investeringskosten van verduurzaming en de daarbijkomende verhoging van de hypotheekschuld en maandlasten.



Advisering over verduurzaming en houding van hypotheekadviseurs

In de gesprekken is besproken hoe de adviesgesprekken verlopen en wat de houding van adviseurs is ten aanzien van verduurzaming: Hoe (vaak) wordt verduurzaming meegenomen in het adviesgesprek? Wat vinden adviseurs van adviseren over verduurzaming? Wat zijn hun motieven hiervoor? Wordt het advies opgevolgd door klanten?

- Er is een wisselend beeld over hoe vaak verduurzaming aan bod komt in de adviesgesprekken; Veel adviseurs geven aan dat ze dit (op eigen initiatief) in bijna alle adviesgesprekken meenemen. Een aantal adviseurs noemde dat duurzaamheid nog in minder dan de helft van de gesprekken binnen hun organisatie ter sprake komt en dat het initiatief hiertoe voornamelijk vanuit de klant komt.
- Adviseurs zijn over het algemeen enthousiast over het adviseren over verduurzaming. De motieven om dit mee te nemen in het adviesgesprek zijn: zorgplicht met betrekking tot financiële risico's en de morele verplichting naar de toekomst toe. Daarnaast geven ze aan dat een commercieel belang ook zeker een rol speelt. Echter, deelnemers zien ook veel collega adviseurs die terughoudend zijn om verduurzaming te bespreken in het adviesgesprek.
- Adviseurs zien hun voornaamste verantwoordelijkheid bij het informeren over de hypotheek en het voor de klant inzichtelijk maken van de financiële kant van verduurzaming. Hiervoor gebruiken zij verschillende online informatiebronnen en tools. Voor specialistische kennis of maatwerkadvies over verduurzaming verwijzen zij door naar een expert.
- Adviseurs geven aan dat klanten het verduurzamingsadvies vaak opvolgen. Het gebeurt ook vaak dat het niet bekend is bij de adviseur of het advies wel of niet wordt opgevolgd.
- Klanten zijn vooral geïnteresseerd in zonnepanelen als verduurzamingsmaatregel. Adviseurs signaleren dat ondanks het belang van isolatie, isolatiemaatregelen achter blijven.



Drempels in advisering en kansrijke ideeën ter bevordering

Daarnaast is besproken welke drempels adviseurs ervaren bij het adviseren over verduurzaming en wat volgens hen kansrijke ideeën zijn om dit te vergemakkelijken.

- Een belangrijke drempel in advisering is het verlopen van het bouwdepot door tekort aan uitvoeringscapaciteit. Wat adviseurs hierbij zou helpen is het verlengen van de geldigheid van het bouwdepot.
- Het energiebespaarbudget, de 9000 Euro die buiten de toetsing kan blijven, zien hypotheekadviseurs als onvoldoende. Ook gezien de besparing met de huidige energieprijzen, pleiten adviseurs voor een verhoging van het energiebespaarbudget. Daarnaast komt uit de gesprekken ook het beeld naar voren dat het energiebespaarbudget als standaard gezien wordt voor het bedrag om aan verduurzaming te besteden, terwijl dit in de meeste gevallen lang niet genoeg is om een woning goed te verduurzamen.
- Een andere drempel is dat adviseurs voor klanten met een bestaande hypotheek die los een lening willen afsluiten om te verduurzamen, een volledig dossier moeten opbouwen vanuit de AFM en geldvestrekkers. Zij zouden er erg bij geholpen zijn wanneer deze eisen voor het deeladvies worden verlaagd, zeker aangezien de investering vaak kostenneutraal is. Adviseurs kunnen hierdoor voor een lager bedrag adviseren, wat voor klanten dan weer drempels wegneemt om een (deel)advies aan te vragen.
- Weerstand en geen prioriteit bij collega-adviseurs om verduurzaming mee te nemen in het gesprek. Adviseurs willen daarom graag dat verduurzaming standaard onderdeel van het gesprek wordt, door bijvoorbeeld op te nemen in een standaard vragenlijst voor het adviesgesprek of als vast onderdeel in het adviesrapport.
- Ook is het lastig om financiering te regelen voor woningen met een VvE. Juridisch is het lastig om het financieel risico af te dekken en garantie te bieden voor dit soort collectieve acties.
- Bij adviseurs is er twijfel over de betrouwbaarheid van uitvoerders. Dit komt voornamelijk door acquisitie met leadvergoedingen en de lage kwaliteit dit sommige uitvoerders leveren.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding en achtergrond.....	5
2. Huidig beleid	5
3. Opzet.....	6
4. Triggers en drempels voor klanten om te verduurzamen	7
4.1 Triggers voor klanten om te verduurzamen.....	7
4.2 Drempels voor klanten om te verduurzamen	8
5. Adviesgesprek	10
5.1 Aanleiding voor verduurzaming in adviesgesprek.....	10
5.2 Houding van de hypotheekadviseur	11
5.3 Inhoud van gesprek: informatie delen, tools en doorverwijzing expert	13
5.4 Opvolging advies	14
6. Drempels in advisering en kansrijke ideeën ter bevordering	15

1. Inleiding en achtergrond

De aankoop van een nieuwe woning biedt veel kansen voor verduurzaming omdat het een natuurlijk moment is voor mensen om hier over na te denken. Het 'gedoe' van isoleren voelt minder groot als er toch al verbouwd wordt, het is een moment dat mensen stilstaan bij financiering, en mensen staan eerder open voor verandering omdat er toch al grote veranderingen plaatsvinden. De sociale omgeving en de verschillende partijen waarmee woningeigenaren te maken krijgen tijdens het aankoopproces kunnen een belangrijke rol spelen bij de verduurzamingskeuzes die woningeigenaren uiteindelijk maken. Zo kunnen hypotheekadviseurs woningeigenaren adviseren over de financiering van verduurzamingsmaatregelen en daarmee een grote invloed uitoefenen op de uiteindelijke beslissing van de woningeigenaar om hun woning te verduurzamen.

Om meer te leren over de rol die hypotheekadviseurs (kunnen) spelen in de energietransitie zijn er vijf focusgroepen georganiseerd met hypotheekadviseurs. Het doel was om inzicht te krijgen in de gesprekken die hypotheekadviseurs voeren met klanten over verduurzaming en hoe het geven van advies hierover mogelijk bevorderd kan worden.

Dit project is onderdeel van een traject waarin het Behavioural Insights Team van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat kijkt naar de rol van intermediairs in de energietransitie. Eerder is bijvoorbeeld gekeken naar de rol van cv-installateurs¹, bouwmarktmedewerkers² en energieadviseurs³.

2. Huidig beleid

Momenteel zijn er vanuit de overheid en vanuit banken verschillende (financiële) instrumenten om woningeigenaren te stimuleren om hun woning te verduurzamen. Dit gaat voornamelijk over het faciliteren van de financiering voor verduurzamingsmaatregelen.

- Energiebespaarbudget (EBB).⁴ Bij het aanvragen of verhogen van een hypotheek kunnen klanten (met een jaarinkomen van minimaal €33.000) €9.000 extra lenen, bovenop hun maximale leencapaciteit (valt buiten de inkomenstoets) voor het verduurzamen van hun woning (mits niet hoger dan 6% boven de woningwaarde). Is het inkomen toereikend (past het binnen de inkomenstoets) dan mag er meer geleend worden dan €9.000 Euro voor verduurzaming, tot 106% van de waarde van de woning. De klant hoeft nog niet te weten wat hij/zij wil verduurzamen en kan dit budget tot 12 maanden na aankoop van het huis inzetten. Bij het aanvragen van een energiebespaarbudget wordt dit geld gereserveerd in een bouwdepot.
- Energiebesparende voorzieningen (EBV). Deze regeling is vergelijkbaar met het energiebespaarbudget, alleen dan voor klanten die bij de hypotheekaanvraag al weten wat ze willen verduurzamen en hoeveel dit kost. De verduurzamingsmaatregelen worden dan al meegenomen in de verbouwingspecificatie en het taxatierapport. De hoogte van dit bedrag is maximaal 6% boven de woningwaarde na verbouwing (EBV is opgenomen in waarde na verbouwing) en maximaal €9.000. Voor energieneutrale huizen⁵ is dit bedrag maximaal €15.000 en voor nul-op-de-meter woningen⁶ is dit maximaal €25.000.
- Energiebespaarlening.⁷ Deze lening vanuit het Nationaal Warmtefonds kunnen woningeigenaren en VvE's gebruiken voor de financiering van verduurzamingsmaatregelen en het meefinancieren van de kosten voor een maatwerkadvies. Deze lening staat los van de hypotheekaanvraag. Het leenbedrag ligt tussen de € 1.000 en € 25.000, afhankelijk van welke verduurzamingsmaatregelen

¹ Rijksoverheid (2021). CV monteurs en de energietransitie, <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/09/24/cv-monteurs-en-de-energietransitie>

² Rijksoverheid (2022). Rol van bouwmarktmedewerkers in de energietransitie.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/03/25/rapportage-rol-bouwmarkt-medewerkers-in-de-energietransitie>

³ Wordt binnenkort gepubliceerd op rijksoverheid.nl

⁴ <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/energiesubsidies-en-leningen/extra-hypotheekruimte-voor-energiebesparing/>

⁵ Een woning met een energiegebruik van kleiner of gelijk aan 0 kWh/m² per jaar of een energieprestatie-coëfficiënt (EPC) kleiner of gelijk aan 0. Er wordt hierbij op jaarbasis evenveel energie duurzaam opgewekt als het gebouwgebonden energieverbruik.

⁶ Een woning met een gemiddeld totaal energieverbruik gelijk aan 0 per jaar. Er wordt hierbij op jaarbasis evenveel energie duurzaam opgewekt als het gebouwgebonden en gebruikersgebonden energieverbruik.

⁷ <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/energiesubsidies-en-leningen/energiebespaarlening/>

er genomen worden. Voor klanten die een zeer energiezuinige of een nul-op-de-meter woning willen realiseren, is dit bedrag maximaal €65.000.

- Duurzaamheidslening. Deze lening wordt door verschillende gemeenten en provincies aangeboden aan bewoners om hun woning te verduurzamen. Niet alle gemeenten en provincies bieden deze lening aan. Het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn) beheert het fonds en regelt de aanvraag en uitbetaling. Het leenbedrag ligt tussen de €5.000 en €15.000.
- Duurzaamheidskorting op hypotheekrente. Wanneer klanten een energiezuinige woning kopen of een woning verduurzamen komen zij bij sommige geldverstrekkers en banken in aanmerking voor een extra korting op hun hypotheekrente. De hoogte van deze korting verschilt per geldverstrekker van zo'n 0,05 tot 0,15 procent.
- Daarnaast zijn er nog verschillende subsidies voor specifieke verduurzamingsmaatregelen (bijvoorbeeld isolatie, zonnepanelen, zonneboilers, warmtepompen, warmtenet-aansluiting) waarbij je achteraf een deel van de geïnvesteerde kosten terugkrijgt.

3. Opzet

Focusgroepen

Onder leiding van een ervaren externe gespreksleider zijn er in mei en juni 2022 vijf (online) focusgroepen georganiseerd met elk drie á vijf medewerkers. Middels deze focusgroepen is verkend hoe hypotheekadviseurs te werk gaan bij klantgesprekken en hoe zij ondersteund kunnen worden bij het geven van advies over verduurzaming. Vragen die onder andere in deze gesprekken zijn gesteld:

- Komen verduurzamingsmaatregelen aan bod in gesprek met klanten?
- Welke triggers en drempels zien hypotheekadviseurs bij klanten om te verduurzamen?
- Hoe vinden hypotheekadviseurs het om te adviseren over duurzaamheid?
- Op welke informatie baseren zij hun advies?
- Welke zaken zouden deze adviesrol verder kunnen ondersteunen?

Deelnemers

Aan de focusgroepen hebben in totaal 19 hypotheekadviseurs deelgenomen die actief zijn in verschillende delen van het land. Het merendeel van de deelnemers was werkzaam bij (onafhankelijke) adviesbureaus of als zelfstandig adviseur (ZPP). Daarnaast waren enkele deelnemers werkzaam bij banken. Het aantal jaar werkervaring met het geven van hypotheekadvies verschilde van 2 jaar tot meer dan 35 jaar.

Werving en representativiteit

De hypotheekadviseurs die hebben deelgenomen aan de focusgroepen zijn geworven in samenwerking met de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Er wordt verwacht dat de hypotheekadviseurs die hebben deelgenomen bij voorbaat al bovengemiddeld geïnteresseerd zijn in het onderwerp duurzaamheid, aangezien ze zichzelf hebben opgegeven voor het onderzoek. Zij zijn daarmee niet representatief voor alle hypotheekadviseurs. De aard van dit onderzoek is kwalitatief, waarbij aan de hand van open vragen en specifieke interviewtechnieken wordt doorgevraagd naar "het waarom" achter de antwoorden. Er kunnen op basis van de resultaten geen harde conclusies worden getrokken over hoe vaak meningen voorkomen in de totale doelgroep.

4. Triggers en drempels voor klanten om te verduurzamen

4.1 Triggers voor klanten om te verduurzamen

Bij het bespreken van de triggers komt duidelijk naar voren dat klanten primair gericht zijn op het verkrijgen van een woning en het rondkrijgen van de financiering daarvoor. Daarna ligt de prioriteit bij financiering voor de inrichting van het huis, zoals de keuken of de badkamer. Pas daarna komen verduurzamingsmaatregelen vaak aan de orde, aldus de hypotheekadviseurs. Dit zien zij vooral terug bij starters. Doorstromers of klanten die de financiële middelen hebben zijn eerder bereid om te investeren in verduurzaming.

"90% van de klanten die op zoek zijn naar een huis en eindelijk een huis gevonden hebben is totaal getriggerd op: hoe krijg ik de financiering rond? Dat als eerste en vervolgens komt die keuken en badkamer."

"Wat ik vooral voorbij zie komen bij starters is dat ze de woning kopen en dan later bekijken hoe ze dat [verwijzend naar energiebesparende maatregelen] gaan doen. Kijk, mensen die het financieel goed hebben of doorstromers die hiervoor een woning hadden, die kan ik wel makkelijk overtuigen om het te gaan doen."

Besparing energiekosten door prijsstijging

De laatste tijd zien hypotheekadviseurs een duidelijke verschuiving als het gaat om de interesse voor verduurzaming, ingegeven door de zorgen rond de stijgende energiekosten. De voornaamste trigger voor klanten om te investeren in verduurzaming is volgens de hypotheekadviseurs het besparen van energiekosten en deze trigger is door de recente stijging in de energieprijzen flink versterkt. Het klimaat is voor de klant vaak een bijzaak. Adviseurs geven aan dat het voorrekenen van de besparing voor de klant op energiekosten, en daarbij de maandlasten, ervoor zorgt dat veel mensen overstag gaan.

"Tot ja, tot juni-juli vorig jaar denk ik zo'n beetje was het voor heel veel mensen zelfs nog een vies woord, ook binnen collega's en nu zie je eigenlijk dat iedereen d'r bijna wel voor open staat."

"[..], in 't begin, hadden de klanten echt het idee dat ze moesten kiezen tussen een nieuwe keuken en een warmtepomp. Nou, dan was de keuze snel gemaakt [..] Maar ik merk wel dat de energienota dat is eigenlijk wel de grootste zorg aan tafel. Ja, het klimaat, ja, bij sommigen zeker, maar de meeste mensen maken zich wel zorgen over de kosten van de energie."

"De weerstand begint vaak van ik wil geen hogere hypotheek, want dan worden mijn maandlasten hoger. En vervolgens, als je dan het gesprek aangaat van oké, aan de ene kant heb je de besparing op die maandlasten vanuit de energierekening nou, die is natuurlijk nu heel makkelijk."

"Ik merk wel echt een verschil met nu en een jaar geleden. Nu is iedereen getriggerd door de hoge energieprijzen. Het haakje verduurzaming in het gesprek, dat hoef je niet meer te zoeken."

Energiebespaarbudget

De deelnemers geven aan dat de mogelijkheid voor klanten om middels het energiebespaarbudget bij te lenen voor energiebesparende maatregelen goed werkt en het voor klanten laagdrempeliger maakt om bij de aankoop van hun huis meteen ook verduurzamingsmaatregelen mee te nemen.

"Kijk, ik vind het energiebespaarbudget een topper. Daar maak ik heel veel gebruik van, omdat we op voorhand niet zoveel hoeven aan te tonen in de taxatie."

"Iets wat ik een heel goed idee vind is het energiebespaarbudget, dus dat je 9.000 euro gewoon op je verbouwing specificatie mag schrijven. [...] Dat heeft echt voor veel consumenten een barrière weggenomen ja, of in ieder geval rompslomp en gedoe."

"De meeste mensen maken zich zorgen over welke keukenkastjes ze moeten kiezen. En niet over welke vloerisolatie moet ik nou nemen. En het belangrijkste is om het zaadje te planten. En als de klant zich nu duidelijk meer druk maakt om de keukenkastjes, zorg er gewoon voor dat die 9000 die je kan gebruiken, dat die gewoon geparkeerd wordt."

Wooncomfort

Ook wooncomfort zien adviseurs als belangrijke trigger voor klanten om te verduurzamen. In het adviesgesprek merken ze dat meer comfort als argument goed werkt om klanten te interesseren voor verduurzaming.

"De makkelijkste koppeling is met fijner wonen. In Nijmegen heb je bijvoorbeeld van die doorwaai huizen. Als je daar kaarsen aan hebt in huis en het waait een beetje, dan waaien de kaarsen uit. [...] Dat je dat weghaalt en een fijn klimaat creëert in je eigen huis. Op die manier kom je in een heel ander gesprek over een huis en is de hypotheek uiteindelijk bijzaak geworden."

"Wat goed werkt is het los te koppelen van de duurzaamheid en meer naar de welzijn te gaan. [...] Je kan ook zeggen: hoe ervaar jij koude voeten? Of hoe ervaar jij tocht op het moment dat je op de bank zit en de deuren en ramen zijn niet open?"

Rentekorting geldverstrekkers

Een andere trigger is de rentekorting op de hypotheek die verschillende geldverstrekkers aanbieden bij duurzamere woningen. Deze trigger kwam minder ter sprake dan de voorgenoemde triggers en de adviseurs hadden wisselende meningen over of dit voor klanten een trigger is.

"En de rentekorting van geldverstrekkers! Sommige klanten vragen van: "Goh, ik heb gehoord dat je rentekorting krijgt als je gaat verduurzamen." [...] Ja, die rentekorting is vaak een wassen neus, maar het triggert ze wel."

"Bij mij is het heel minimaal dat ze bij me komen voor de rentekorting met die duurzaamheid. Dus ik denk dat daar misschien nog wel meer in gedaan kan worden."

"Je krijgt 0,15 procentpunt rentekorting bij een label A en bij B 0,10. Je hebt de mogelijkheid, stel dat je nu label C koopt en als je na het afsluiten van de hypotheek binnen twee jaar een aantoonbaar A label kan laten zien, krijg je alsnog 0,15 procent korting. Niet met terugwerkende kracht, maar vanaf dat moment. Daar hoeft de klant niks voor te doen, alleen maar het energielabel aan te vragen."

4.2 Drempels voor klanten om te verduurzamen

Naast de triggers om te verduurzamen noemen de adviseurs ook verschillende drempels voor klanten om verduurzamingsmaatregelen te nemen. Vaak spelen er meerdere drempels tegelijk.

"Of het kost te veel geld, of het is inderdaad te veel gedoe, ja of het komt later wel dat je uitstelgedrag ziet. Of dat het qua comfort en energiebesparing in euro's niet heel veel oplevert op de korte of middellange termijn."

Kennis over mogelijkheden en financiële plaatje

Klanten weten niet altijd wat de mogelijkheden voor hun woning zijn om te verduurzamen en hoeveel deze investering gaat kosten en uiteindelijk gaat opleveren. Daarnaast speelt hierbij dat er veel verschillende informatiebronnen zijn en uitvoeringspartijen waardoor het lastig is voor de klant om hierin een keuze te maken. Beide zijn volgens de adviseurs belangrijke drempels die klanten ervan weerhouden om te verduurzamen.

"Het is heel belangrijk dat de consument weet wat ie kan krijgen en wat de mogelijkheden zijn voor verduurzaming. Waar moet die dan beginnen? Er zijn zoveel partijen die allemaal aan isolatie doen of die zonnepanelen verkopen."

"Bij wie moet ik zijn? Hoe ga ik dat regelen? [...] dan is vaak de ervaring: "Laat maar zitten, dat doe ik nog wel een keer!" En van uitstel komt afstel."

"[verwijzend naar de tool op verbeterjehuis.nl] Er komt geen financieel plaatje naast te staan. Dus het is helemaal niet inzichtelijk wat je d'r uiteindelijk als consument mee kan bereiken. En zolang dat financiële plaatje niet compleet is, ja is die trigger er voor veel mensen niet omdat ze denken: ja, maar volgens mij is het veel te duur."

"Onwetendheid gewoon echt onwetendheid [...] En als iemand niet weet wat het uiteindelijk op gaat leveren, nou, dan heb je wel wat uitdaging."

Ja en dan moet je vaak uitleggen dat het niet gaat om wat het kost, maar wat het oplevert. En ik denk dat daar een rol voor ons als financieel dienstverleners is weggelegd.

"ik heb een tool ingevuld, daar komt uit dat ik beste kan gaan isoleren en zonnepanelen kan nemen. En hoe ga ik het financieren?" Als daar niet ergens een koppeling in komt? Ja, dan haken denk ik te veel mensen af en dat is gewoon zonde."

Hoge investeringskosten verduurzaming

Een andere belangrijke drempel is weerstand tegen de hoge investeringskosten en de daarbijkomende verhoging van de hypotheekschuld en maandlasten. Klanten hebben daarnaast in de huidige woningmarkt vaak al veel geld (en aandacht) nodig om überhaupt de woning te kunnen kopen, waardoor er weinig ruimte overblijft om te investeren in verduurzaming.

"Dan vinden ze de investering te hoog, ondanks dat er wel een redelijke terugverdienperiode is. Er is dan toch weerstand dat de schuld hoger wordt"

"Het eerste probleem is: hij wil dat huis kopen. Dat is visie één. Daar moet ie al geld investeren om überhaupt in onze regio nog aan een huis te komen, dus hij is al een deel van z'n eventuele eigen geld is ie al kwijt omdat ie moet overbieden en dat soort zaken meer."

Adviseurs zien dat dit bij klanten met een laag inkomen nog moeilijker is. Voor deze groep is het voornamelijk lastig om financiering te regelen, terwijl dit juist een belangrijke doelgroep is om te ondersteunen bij het nemen van energiebesparende maatregelen als bescherming tegen de verhoging van de energieprijzen.

"Als jij een lager inkomen hebt, heb je minder te besteden en op het moment dat die energienota omhoog gaat, gaan we nog veel meer problemen creëren. [...] Deze mensen wonen ook vaak in de minst energiezuinige woningen, dus gebruiken ook nog een keer heel veel energie."

"Hoe meer de klant tegen z'n grens aan zit van z'n maximale hypotheek, hoe belangrijker het wordt om te verduurzamen. Deze groep is veel kwetsbaarder voor het feit dat de energieprijzen stijgen en daar moet dus eigenlijk heel veel motivatie komen om die klanten te overtuigen dat ze ieder geval een maatregel nemen waar ze geen spijt van krijgen."

"[...] vooral ook dadelijk de mensen met een kleine beurs. Ja, daar gaan we dadelijk nee tegen verkopen, dat het gewoon niet gefinancierd mag worden, terwijl de besparing enorm is."

5. Adviesgesprek

5.1 Aanleiding voor verduurzaming in adviesgesprek

Aan de adviseurs is gevraagd in hoeverre verduurzaming überhaupt aan bod komt in het adviesgesprek met klanten en zo ja, vanuit wie het initiatief komt om het hierover te hebben. Uit de antwoorden op deze vraag komt een wisselend beeld naar voren. Een aantal adviseurs noemde dat duurzaamheid nog in minder dan de helft van de gesprekken binnen hun organisatie ter sprake komt en dat het initiatief hiertoe voornamelijk vanuit de klant komt. Wel gaven zij aan dat hier beleid op is of wordt gemaakt om te kijken in hoeverre ze ervoor kunnen zorgen dat dit vaker besproken wordt.

"Het onderwerp verduurzamen van een woning wordt op dit moment in minder dan 10% van de gevallen besproken. En dit zijn dan de klanten die er zeg maar zelf over beginnen."

"Vorig jaar was de bedoeling dat bij één op de vier gesprekken, het niet alleen besproken werd, maar dat je ook daadwerkelijk iets van een voorziening getroffen heb voor het verduurzamen van de woning. Ja, ik geloof 35%, maar we zitten volgens maar rond 45%, dus we zien wel echt een enorme stijging bij klanten."

Tegelijkertijd gaven veel adviseurs, die bij onafhankelijke adviesbureau's of als zelfstandige werken, aan dat ze verduurzaming in bijna alle adviesgesprekken meenemen. Bijvoorbeeld omdat ze het op een (mentaal) lijstje met bespreekpunten hebben staan of dat het een verplicht onderdeel is in het systeem waarin ze de hypotheekaanvraag invullen. Zij noemen juist dat het initiatief vanuit de adviseur komt en dat de meeste klanten niet zelf over verduurzaming beginnen. Wel zien ze hier verandering in komen: door de stijging van de energieprijzen beginnen steeds meer klanten zelf over verduurzaming.

Omdat het hier om een kwalitatief onderzoek ging is het is op basis van deze gesprekken niet mogelijk om uitspraken te doen over de frequentie waarmee verduurzaming in het algemeen besproken wordt in de adviesgesprekken. Daarnaast is er zeer waarschijnlijk sprake van een 'selectie bias': de adviseurs die zichzelf hebben opgegeven om deel te nemen aan dit onderzoek hebben vermoedelijk een bovengemiddelde affiniteit met duurzaamheid. Zij geven bijvoorbeeld ook aan dat zij zien dat collega-adviseurs verduurzaming lang niet altijd meenemen in hun adviesgesprek door onwetenschap of doordat ze het te druk hebben om het er extra bij te doen.

"Een jaar geleden toen dit [verwijzend naar de stijgende energieprijzen] nog niet zo'n happening was, moest ik het [verwijzend naar verduurzaming] zelf op de agenda zetten en dan hadden een aantal klanten: nee, dat hoeft niet. Maar op het moment dat je er eenmaal over begint, en het gaat uitleggen dan stonden ze er toch wel voor open"

"Mensen komen hier binnen voor een hypotheek, dus die willen die woning hebben en vinden duurzaamheid eigenlijk toch vaak een ver van hun bed show. Dus het is juist dat je ze erop moet wijzen."

"Maar bij een nieuwe klant, wat neem je mee? Ja die 9000 euro, dat altijd [verwijzend naar energiebespaarbudget]. Je moet wel altijd duurzaamheid meenemen, bij nieuwe adviezen standaard."

"Ik heb er ook collega's bij gehad die het bijvoorbeeld helemaal niet eens meenamen in het financieel advies."

Sommige adviseurs geven aan dat het afhangt van het type gesprek dat ze voeren, terwijl anderen aangeven altijd wel een haakje te vinden.

"Ja, dat hangt een beetje af van het doel van het gesprek, als een hypotheek adviseur gaat praten met een klant over ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. Ja, dan is niet het eerste waar een klant ook aan denkt goh, degene die in de woning achterblijft gehad gaat m verduurzamen. Maar als je het hebt over de tweede hypotheek [..], is daar de percentage kans dat de klant dat wil gaan gebruiken om onder andere om te gaan verduurzamen veel groter."

"Nou, de klant die binnenstapt die gaat scheiden, dan is dat ook weer een moment dat je zijn of haar hypotheek onder de loep neemt, en je hebt het over woonlasten dus je kan het element van verduurzamen weer meenemen. Iemand die wil gaan verbouwen die alleen de keuken gaat doen. Ook bij die ga je in het gesprek verduurzamen weer benoemen. Dus iedere klant die binnenkomt, die zou je mee kunnen nemen in dit aspect."

5.2 Houding van de hypotheekadviseur

Adviseurs enthousiast over verduurzaming

Uit de gesprekken komt naar voren dat de adviseurs erg enthousiast zijn om verduurzaming mee te nemen in het advies. Hoewel er ook commerciële belangen een rol spelen, vinden zij het ook intrinsiek leuk om met klanten over verduurzaming te praten en hier een advies over te geven.

"Maar de meeste mensen vinden het leuk om over hun eigen woning te praten. Daar zijn ze enthousiast over. Als je daar dan over mee kan denken, dat triggert mij."

"Dit [verwijzend naar advisering over verduurzaming] is gekomen niet alleen uit commercieel oogpunt want dat is natuurlijk ook een mooi opzetje, maar ook omdat ik het leuk vind. Ik merkte aan mezelf dat ik het leuk vond om met die klant over verduurzaming te praten."

Hierbij geven zij ook aan dat ze dit enthousiasme en deze intrinsieke motivatie niet altijd bij collega-adviseurs terugzien.

"Ja, en dan komt toch een beetje het karakter van m'n gemiddelde- laat ik voorzichtig zijn-adviseur, ja, het gaat lekker zo, waarom zou ik er nog dingen bij moeten doen? Dus het komt later wel. En ja, die instelling, daar ben ik wel een beetje van geschrokken zowel van hoog als laag, zowel van directieniveau naar collega niveau. Ik mist echt die drive om te willen."

"Veel adviseurs denken ook van ja, maar wacht even, dit verstoort mijn aanvraagproces, het meenemen van verduurzamen want ze moeten toch antwoorden gaan krijgen. Over ja, wat wil ik gaan doen? Wat kost het? Dat moet worden uitgezocht en ook dat is wel iets wat de adviseur afschrikt uiteindelijk om het echt mee te nemen."

"Ik heb er ook collega's bij gehad die het bijvoorbeeld helemaal niet eens meenamen in het financieel advies. [verwijzend naar uitspraken van die collega's] die mensen komen hier voor de hypotheek, moet ik me daar dan mee gaan bemoeien? [...] Binnen onze branche merk ik ook best wat weerstand van adviseurs die het niet actief meenemen."

Motieven: zorgplicht, morele verplichting en commercieel belang

Er zijn voor de adviseurs verschillende motieven om verduurzaming mee te nemen in het advies. Een veelgenoemd motief is de zorgplicht en dus verantwoordelijkheid van de adviseur om de klant te adviseren over de financiële risico's. Met de recente stijging van de energieprijzen zien zij steeds meer het belang van energiebesparende maatregelen meenemen in het hypotheekadvies om hoge energiekosten voor de klant te voorkomen.

"Ik zie het wel als onze verantwoording als adviseur in gesprek met een klant om de klant te motiveren en daarop te wijzen dat er wel degelijk mogelijkheden zijn en dat je die dus ook moet benutten waar dat kan."

"Ik vind belangrijk dat wij signaleren, dat we veel mensen attenderen op de mogelijkheid en eigenlijk de noodzaak om je om je huis te verduurzamen. Ik zie het ook echt wel als een verantwoordelijkheid als adviseur, omdat energielasten gewoon de betaalbaarheid van het leven gewoon best beïnvloeden dus ik vind niet dat je het kan laten liggen."

Daarbij kwam in bijna alle gesprekken ook de morele verplichting die zij voelen richting toekomstige generaties als motief naar voren.

"Ik vind dat wij en hele duidelijke morele verplichting hebben richting onze kinderen en kleinkinderen."

Naast deze plichten gaven de sommige adviseurs aan dat er ook een commercieel belang is om te adviseren over verduurzaming. Enkele adviseurs hebben naast de werkzaamheden als adviseur ook een bedrijf opgericht dat klanten ondersteunt bij zaken die volgen uit het hypotheekadvies, zoals in contact komen met een energieadviseurs en/of uitvoerders en het aanvragen van subsidies.

"Anderzijds omdat ik wel degelijk ook een commerciële gedachte d'r bij heb, want het is gewoon een bedrijfsmodel en anderzijds vind ik ook dat als wij [hypotheekadviseurs] dit niet goed oppakken, wij onze klanten tekort doen."

"Naast mijn werkzaamheden als adviseur heb ik ook een bedrijf waarmee wij onze klanten helpen met het verduurzamen van hun woning. Met dat bedrijf proberen wij een spil in het web te zijn dus eigenlijk alle partijen bij elkaar te brengen. [...] Op moment dat je adviseert komen er veel vragen los bij klanten. Wie moet ik hebben? Hoe heb ik dat met die subsidies, wat voor belastingvoordelen kan ik genieten? En toen heb ik gemeend om daar wat commerciëlere insteek aan te geven en dat te professionaliseren "

Verantwoordelijk voor informeren over mogelijkheden

Als het gaat over de rol van de hypotheekadviseurs, geven zij aan dat hun primaire verantwoordelijkheid ligt bij het geven van advies over de hypotheek en het inzichtelijk maken van de financiële kant van verduurzaming. Ook zien zij een belangrijke rol voor zichzelf weggelegd bij het informeren en enthousiasmeren van de klant over de mogelijke verduurzamingsmaatregelen die gunstig zijn voor de klant. Voor meer specialistische en technische kennis over bijvoorbeeld de energiebesparing of de uitvoering, verwijzen zij door naar een energieadviseur of websites zoals verbeterjehuis.nl.

"Ik kaart het aan bij de klant, ik geef mogelijkheden en natuurlijk maken we ook bijvoorbeeld een check, laten wel zien wat dat ongeveer zal besparen, maar verder in de diepgang kan ik niet adviseren bij een woning."

"Ik zorg dat ik wel daarover [verduurzamingsmaatregelen] in gesprek kom, ik vind tegelijkertijd ook wel dat dat ik geen energieadviseur ben, hè, dus ik verwijs wel eens naar de website verbeterjehuis.nl, [...] Maar welk product zij dan aanschaffen welke warmtepomp, welke isolatieboer, ze bellen daar meng ik mij dan niet in. "

"Wij moeten geen advies geven over energiebesparing, we moeten informeren en het is wel onze verantwoordelijkheid om een verantwoorde financiering te verstrekken aan een klant of goed advies te geven"

"Je moet ervoor zorgen dat die klant gemotiveerd is om maatregelen te nemen waar die geen spijt van krijgt. Dan moet je dus ook goed weten als hypotheekadviseur: Waar zit mijn kennis en mijn werkveld en wanneer draag ik dat over aan een deskundige?"

"[...] Kijk, ik ga een klant niet dwingen, maar ik laat mij ook niet tegenhouden door valse bezwaren, want een klant heeft heel veel valse bezwaren."

5.3 Inhoud van gesprek: informatie delen, tools en doorverwijzing expert

Informatie delen en gebruik van tools

Veel adviseurs gebruiken verschillende online informatiebronnen en tools, zowel vanuit de overheid als vanuit als het bedrijfsleven, die de klant kunnen informeren over welke verduurzamingsmogelijkheden er zijn voor hun woning. Adviseurs zien dit als een handig hulpmiddel in voorbereiding op het gesprek, waarbij zij vervolgens in het gesprek zelf advies geven over wat financieel mogelijk is voor de klant. Een enkele adviseur heeft zelf ook een tool ontwikkeld om bestaande klanten meer te betrekken bij verduurzaming.

"Overheidsinformatie van SVn en Milieu Centraal vind ik echt wel goed en duidelijk en je kan heel makkelijk vinden of er via jouw gemeente, voor jouzelf of voor de VvE subsidiemogelijkheden zijn."

"We kunnen dat advies [verwijzend naar maatwerkadvies] niet geven, maar de huisscan [verwijzend naar HomeQgo] is wel een hele mooie eerste tool om het wel bespreekbaar te maken en een klant aan het denken te zetten."

"Met zo'n online tool kunnen klanten vooraf al een beetje kijken, gegevens invullen over de woning en dan vast kijken wat ze misschien zouden kunnen doen, isolatie, zonnepanelen etc. [...] Dat is dan nuttige informatie voor het echte hypotheekadvies [...] Dan kan je je budget er ook op afstellen en bekijken wat ze met eigen geld betalen en wat ze kunnen lenen."

"[...] en waar ik dan vaak gebruik van maak op dit moment is een scan [...] En dat doe ik nu [...] steeds intensiever waardoor ik ook zie dat die klant bereid is om meer dan die 9000 euro te gaan investeren."

Doorverwijzing naar expert

Voor specialistische kennis of maatwerkadvies over verduurzaming verwijzen adviseurs door naar een expert, zoals een energieadviseur, isolatiebedrijf of installatiebedrijf. Sommigen gaven aan dat ze een vaste energieadviseur of uitvoerder hadden waarmee ze samenwerken. Anderen gaven aan dat ze bewust geen vaste afspraken hierover hebben gemaakt omdat ze onafhankelijk advies willen geven.

"Dus die samenwerkingen [verwijzend naar lokale ondernemers] zoek ik een beetje, waarbij wij geen vaste afspraken hebben, want ik wil namelijk gewoon weer onafhankelijk zijn."

"Als mensen een woning willen verkopen, of die hebben verduurzaamd of die willen verduurzamen en hebben advies nodig, dan stuur ik ze door naar een vaste energieadviseur die ik heb."

"We werken eigenlijk met vaste partners, dus we hebben vooral gekeken waar de behoefte liggen en waar kunnen wij de kwaliteit vinden om dat ook uit te voeren."

Adviseurs vinden over het algemeen dat ze voldoende kennis in huis hebben op het gebied van verduurzaming, en dat het vooral belangrijk is door te kunnen verwijzen naar anderen met kennis op dit gebied. Toch geven enkelen aan dat wat meer technische kennis kan helpen om makkelijker het gesprek te voeren met klanten over verduurzaming.

"[...] en schoenmaker hou je bij je leest. Dus ik denk dat het gewoon de zaak is dat je de juiste professionals goed met elkaar in contact brengt, dus dat je dat je ook niet alles moet willen weten."

"De groene adviseur waar we toch wel een beetje heen willen, dat ie wel een gesprekspartner in het geheel is en dat het gemoeidelijker maakt, ook voor die adviseur. De drempel wordt lager als ie d'r ietsjes meer vanaf weet."

"En ik ga niet de techneut uithangen maar ik zou wel wat meer bijvoorbeeld willen weten over het verschil tussen een warmtepomp en een hybride warmtepomp. En op het moment dat ik een hybride warmtepomp heb of een warmtepomp. Goh, dat houdt in dat mijn elektriciteitsnota omhoog gaat. Dus ik moet meer panelen hebben. Dus hoe gaan we dat aanpakken? Dat is wel prettig dat je daarin je gesprekspartner een beetje kan zijn, voor die consument."

5.4 Opvolging advies

Vaak opvolging van advies, maar niet altijd zichtbaar of haalbaar

Adviseurs geven aan dat klanten het verduurzamingsadvies vaak opvolgen. Het gebeurt ook vaak dat het niet bekend is bij de adviseur of het advies wel of niet wordt opgevolgd. Adviseurs kunnen namelijk alleen de investering zien die is opgenomen in de hypotheekaanvraag. Als klanten verduurzamingsmaatregelen financieren met eigen middelen of via een subsidie, dan zien zij dit als adviseur vaak niet terug. Ook bij het opnemen van het energiebespaarbudget in de hypotheek is niet bekend bij adviseurs of klanten binnen de twee jaar daar ook gebruik van maken. Daarnaast wordt het advies in enkele gevallen niet opgevolgd. De voornaamste reden hiervoor is dat het voor de klant niet altijd mogelijk is om (extra) te lenen, of dat er bij de klant weerstand is tegen de hoge investeringskosten en de daarbijkomende verhoging van de hypotheekschuld en maandlasten. Dit is ook eerder aan bod gekomen bij de drempels voor klanten om te verduurzamen.

"Het financieel advies wordt bijna altijd opgevolgd. Ja, alleen of het allemaal wordt uitgevoerd, ja daar heb ik dus zelf ook wat minder zicht op."

"Als je de klant meekrijgt, in mijn geval met dat rapport van dat onafhankelijk bureau, en daar sluit ik mijn financiering op aan, dus ja, als men A zegt, zegt men ook B."

"Wij zien eigenlijk alleen maar waar ook in de financieringsopzet, dus bij de hypotheekaanvraag, budget voor is opgenomen om te verduurzamen. Dan kun je wel redelijk goed voorspellen dat ze ook iets gaan doen."

"Je hebt natuurlijk ook mensen die gewoon met eigen geld iets betalen, meteen na de verhuizing of een paar jaar later. En ja, dus in de praktijk zie ik het niet altijd."

Zonnepanelen meest gekozen verduurzamingsmaatregel, isolatie lagere prioriteit bij klanten
Als het gaat om welke maatregelen klanten voornamelijk nemen, zijn dat volgens de adviseurs zonnepanelen. Klanten vinden het makkelijk te laten plaatsen is en ze hebben geen gedoe in huis. Adviseurs benadrukken dat ondanks het belang van het isoleren van een huis, isolatiemaatregelen achterblijven.

"Zonnepanelen! Iedereen wil zonnepanelen, dat is het eerste waarmee ze komen. Maar je moet eerst je huis isoleren."

"Een zonnepaneel is in de eerste instantie gewoon compensatiegedrag. Je legt wat neer, dat heft m'n verbruik op, maar je moet in de basis proberen te verduurzamen dat je minder verbruikt. Dus het begint met isoleren."

"Want de eerste reactie is vaak: we gooien er een paar zonnepanelen op, dat verdienen we wel terug. Maar wat heb je aan zonnepanelen op een dak te gooien wat niet geïsoleerd is?"

"Isoleren komt op het laatst!"

6. Drempels in advisering en kansrijke ideeën ter bevordering

Aan de adviseurs is gevraagd of er bepaalde zaken zijn waar ze tegenaanlopen bij de advisering die het adviseren bemoeilijken en of ze ideeën hebben om deze drempels weg te nemen. Deze kansrijke ideeën zijn weergegeven in de kaders.

Verlopen bouwdepot door tekort aan capaciteit uitvoering

Één van de voornaamste drempels die de adviseurs noemen, is een tekort aan mensen, materialen en netcapaciteit zodat de verschillende verduurzamingsmaatregelen die besproken worden met klanten ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden. Het gevolg hiervan is dat het realiseren van de verduurzamingsmaatregelen zo lang duurt dat de termijn van het bouwdepot (van het energiebespaarbudget) wordt overschreden. Dit kan betekenen dat klanten moeten beginnen met het aflossen van hun lening, terwijl de verduurzamingsmaatregel nog niet is gerealiseerd en ze dus ook nog niet besparen op hun energiekosten. De termijnen van deze bouwdepots verschillen per geldverstrekker van zo'n twaalf maanden tot drie jaar.

"Dus ik stuurde dan wel eens klanten naar een energieadviseur. Ja, maar die bellen mij dan later terug, zo van: Superleuk gesprek gehad, maar ja, heb je ook iets snellers."

"Kijk, het financieren dat gaat wel, dat is niet zo'n probleem. Alleen daarna, dan moet het spul aangeschaft worden en dan gaan de problemen ontstaan. Er zijn geen mensen en het materiaal is niet beschikbaar, dan heb je bouwdepots die dan ruim overschreden worden. Dat wilde hypotheekbank op een bepaald moment niet meer gaan verlengen en dan worden de bouwdepots weer gestopt en dan kan je weer opnieuw gaan beginnen."

"[...]Hele wijken in Nederland, daar worden zonnepanelen al uitgeschakeld omdat ze niet kunnen salderen, [...]er zijn gebieden in Nederland die moeten zeven jaar wachten voordat daar een extra schakelkast geplaatst wordt om de elektriciteit te kunnen vervoeren."

"Krijgen we die klanten mee en nu hebben we te maken met een wachttijd van een jaar op een warmtepomp ja, en ja, dat moeten we toch ook weer meenemen. Ja, dat maakt het ook weer zo complex, je zou dolgraag door willen pakken en die klant echt gewoon met alles willen helpen. Maar ja, ook dat gaat nu vastlopen merken we."

"Ja, kijk, als je je gevel wil isoleren, ja, je moet gewoon maanden wachten. Kozijnen, je moet maanden wachten en dat is nog in een markt die nog op gang komen. Dus wat gaat dus inderdaad gebeuren, als dadelijk iedere adviseur de klant meeneemt in het verduurzamen en die klant gaat ook daarnaar vragen. Ja, dan wordt het probleem alleen maar groter denk ik."



Geldigheid bouwdepot energiebespaarbudget verlengen

Adviseurs gaven in de gesprekken aan dat het erg zou helpen als de geldigheid van het bouwdepot wordt verlengd, al dan niet wordt afgestemd op wanneer de maatregel is gerealiseerd.

"Het [verwijzend naar verduurzamingsmaatregelen] is lastig om ook uitgevoerd te krijgen en ja het zou inderdaad fantastisch zijn als er een bouwdepot voor verduurzaming zou komen wat gewoon veel langer geldig is"

"Maar schuif de aflossingsverplichtingen naar achteren toe en op het moment dat het bouwdepot opgeheven is, laat dan de aflossing starten. Fiscaal gezien moet je nu al beginnen met aflossen zonder dat je een euro aan verduurzaming hebt uitgegeven."

Hoge kosten deeladvies bij bestaande klanten

Wanneer het gaat om klanten met een bestaande hypotheek die los financiering willen regelen om te verduurzamen (bijvoorbeeld door het ophogen van de hypotheek), zien adviseurs veel drempels. Ook voor een relatief kleine lening moeten de adviseurs vanuit de AFM en de geldverstrekkers een volledig dossier opbouwen (loonstrook, werkgeversverklaring, taxatie, risicoscenario's etc.). Dit zorgt voor een hoop gedoe en uren voor de hypotheekadviseur, waardoor klanten relatief hoge kosten voor het advies betalen. Voor de klanten is het dan minder interessant om op deze manier financiering voor verduurzaming te regelen.

"Soms moet je voor een bedrag van €9.000 dus €2.500 factureren aan advies- en bemiddelingskosten."

"En dan zegt die klant: ja, ik wil alleen zonnepanelen voor €9.000. Het probleem daarbij is dat wij heel veel tijd moeten besteden aan een compleet advies, terwijl het kostenneutraal is."

"Wij kunnen het zeker wel tegen lagere kosten doen. Alleen we hebben de AFM achter ons staan en die zegt: ja, maar jullie moeten wel alle scenario's draaien voor pensioen, WW, arbeidsongeschiktheid en overlijden."

"Want op het moment dat de AFM ons die vrijstelling eventueel geeft, dan lopen we ook nog tegen de geldverstrekkers aan. Er is nog maar een enkeling die gewoon zegt tegen een bestaande klant:

"Oh, jij wil voor €9.000 gaan verduurzamen?" Ik hoog de hypotheek binnen de inschrijving op zonder dat je de loonstrook, werkgeversverklaring, taxatie, en het hele rataplan moet aanleveren."

"Waar ik soms nog wel eens echt op push, dat is dat energiebespaarbudget. Dus dat mensen zeggen: Ja, ik doe het niet. En dan zeg ik: Straks kom bij ons terug en dan ga je 1395 euro betalen om je hypotheek te verhogen voor hetzelfde, terwijl je nu gewoon door ja te zeggen op die 9000 euro heb je dat. Je kan het altijd opzeggen als je het niet nodig hebt."



Vergemakkelijk aanvraag financiering verduurzaming voor klanten met bestaande hypotheek Adviseurs geven aan zeer geholpen te zijn als de eisen met betrekking tot het regelen van financiering voor verduurzaming voor bestaande klanten verlaagd zouden worden. Hiervoor worden twee oplossingsrichtingen gegeven. Aan de ene kant zou het helpen als er vanuit zowel de AFM en de geldverstrekkers niet geëist wordt dat de adviseurs (opnieuw) een volledig dossier moeten opstellen voor klanten met een bestaande hypotheek die financiering willen voor verduurzamingsmaatregelen. Een deeladvies zou dan volstaan. De investering in verduurzamingsmaatregelen is namelijk vaak kostenneutraal omdat de klant bespaart op de energiekosten. Adviseurs kunnen hierdoor voor een lager bedrag een (deel)advies uitbrengen, wat voor klanten dan weer drempels wegneemt om het advies aan te vragen. Daarnaast geven adviseurs aan dat bestaande klanten van banken onder dezelfde voorwaarden een energiebespaarbudget moeten kunnen krijgen als nieuwe klanten. Een enkele bank doet dit al voor bestaande klanten, maar het liefst zien de adviseurs dat dit bij alle banken en geldverstrekkers mogelijk is.

"Dus als ik iets zou mogen veranderen, dan zou ik zeggen: banken help je bestaande klanten als ze alsnog aan het verduurzamen willen en zorg dat de spelregels hetzelfde zijn als voor nieuwe klanten."

"Voor bestaande woningbezitters, dus mensen die niet verhuizen of oversluiten, was het altijd best wel moeilijk om bij geldverstrekkers bijvoorbeeld zo'n energiebespaarbudget aan te vragen. Volgens mij was x [verwijzend naar geldverstrekker] nu één van de eersten die dat mogelijk maakt. Dat bestaande klanten die daar een hypotheek hebben kunnen inloggen, een paar vraagjes beantwoorden en dan wordt zo'n potje klaargezet. Dat vind ik bijvoorbeeld ook een hele goeie ontwikkeling."

Energiebespaarbudget is onvoldoende en lijkt als standaard gezien te worden

Adviseurs zijn enthousiast over het energiebespaarbudget van 9.000 euro wat ze kunnen opnemen in de financiering. Daarentegen vinden ze het bedrag wel onvoldoende. De redenen die ze hiervoor geven is dat de prijzen afgelopen jaren zijn gestegen, maar de hoogte van het budget hetzelfde is gebleven. Hierdoor kan je als klant van hetzelfde bedrag minder verduurzamingsmaatregelen nemen. Daarnaast benadrukken ze dat met het huidige budget maar een enkele maatregel genomen worden en het bij lange na niet voldoende is om te verduurzamen. Als mensen toch al bezig zijn met verduurzamen, zijn zij ook eerder bereid om meerdere maatregelen te nemen om hun woning te verduurzamen.

"[...] Die 9.000 euro [over energiebespaarbudget] is al een aantal jaren hetzelfde, maar panelen zijn inmiddels wel een stuk duurder geworden. Dus ook daarin vergeten we iets. En zet dat bedrag nou gewoon wat ruimer zodat die klant dus inderdaad veel meer kan doen."

"Het cosmetische blijft vaak een beetje op de voorkant. Hè, dus dan wel die kunststof kozijnen maar dan is het potje leeg en dan kom je aan isoleren niet toe."

"Maar als je dus beginners hebt, die kunnen dus net mee in de woning. En dan wil je eigenlijk niet alleen [...] die 9000 piek op basis van inkomen meenemen. Maar je wil eigenlijk veel meer doen."

"En ja met dan een stukje extra hypotheek wat we dan kunnen bieden om het dak te isoleren bijvoorbeeld of om die zonnepanelen, tuurlijk dat laten we niet na om dat de klant aan te bieden. Maar dat is maar een heel klein druppeltje op het geheel."

"[...]de 9000, 15000 en 25000 euro, die zijn gebaseerd op het feit dat het CBS heeft berekend dat als je besparingen doet, dat dat in principe het bedrag is wat je zeg maar wint. De NVB heeft ook gezegd van we gaan dat nu niet aanpassen, omdat we d'r nog steeds van uitgaan dat de huidige energieprijzen gewoon tijdelijk heel hoog zijn. In theorie duurt dat nu toch al iets langer dan we wellicht dachten. Dus dan zou in principe het CBS aan de gang kunnen. Van hé, die 9000 euro die je normaal zou besparen en dus kan inzetten voor verduurzamen. Is dat nog reëel? Of moeten we daar nu toch eens even aan gaan sleutelen?"

Uit de gesprekken komt ook het beeld naar voren dat de 9.000 Euro van het energiebespaarbudget als standaard of maximum lijkt te fungeren, een anker voor het bedrag om aan verduurzaming te spenderen. Dit kan ertoe leiden dat klanten en/of adviseurs vergeten om te kijken wat er nog meer mogelijk is, mocht die ruimte er financieel zijn.

"[...] die 9000 euro, die is heel leuk. Maar als jij de gemiddelde besparing gaat doen [...] een investering nodig die gewoon veel hoger ligt dan 9000 euro. [...] En die 9000 euro die d'r op dit moment als standaard stuk zit in die EBB, in het energiebespaarbudget, die doet je vergeten om eigenlijk even deze scan te gaan doen."

Een adviseur noemt ook dat hoewel de 9000 de standaard is, hij ook steeds vaker ziet gebeuren dat er meer meegenomen wordt.

"Maar ja, ik zie binnen ons kantoor heel duidelijk wel degelijk steeds vaker gebeuren [...] dat we ook steeds vaker meer meenemen dan het gebruikelijke. [...] we hebben de consument die meer dan 33.000 euro verdient die mag dan een energiebespaarbudget of energie besparende middelen meenemen tot 9000 euro, wat buiten die toetsing blijft. Da's leuk, da's een vinkje. Alleen op het moment dat je weet dat daar vaak meer ruimte in zit, [...] dan ga je een stap verder."



Ophogen energiebespaarbudget

Adviseurs pleiten voor het verhogen van het energiebespaarbudget. Daarnaast werd het idee geopperd om de hoogte van het energiebespaarbudget (of EBV) af te stemmen op het energielabel van de woning. Een woning met label G heeft namelijk meer besparingspotentieel dan een woning met label B.

"[...]Dat bedrag van 9.000 euro mag wat mij betreft wel ja verdubbeld of het drievoudige worden. Om ook iedereen de kans te geven om te kunnen verduurzamen"

"Die 9.000, 15.000 en 25.000 dat is nu voor alle labels hetzelfde, terwijl de mate van besparing niet voor alle labels hetzelfde is. Iemand die van B naar A gaat die heeft minder effect dan iemand die van G naar C gaat. [...] Er is gewoon meer maatwerk nodig."

"Vanuit die overheid, we zijn nu allemaal met z'n alle heel erg op die A woning gefocust, maar ik denk je veel beter vanuit die F en G woning naar C kan gaan, omdat daar natuurlijk gewoon de grootste bulk is."

Weerstand of geen prioriteit bij collega's

Adviseurs zien ook weerstand bij collega-adviseurs om te adviseren over verduurzaming. De oorzaak hiervan is volgens adviseurs voornamelijk de beperkte tijd in het adviesgesprek om verduurzaming te bespreken of dat adviseurs bang zijn voor lastige vragen vanuit de klant over verduurzamingsmaatregelen.

"Dat is denk ik, het grootste probleem bij collega's dat niet iedereen dit zo makkelijk bespreekbaar kan maken, terwijl het mijn inziens juist heel erg makkelijk te doen is. [...] Die vrijblijvendheid moet er vanaf, vind ik bij ons, bij onze collega's en ja, daar is heel veel winst te halen, denk ik."

"[...] Maar ja, ik merk wel dat ook veel collega's juist uit angst dat ze die techniek moeten gaan beheersen, dat ze het daarom van zich afhouden."



Maak verduurzaming standaard onderdeel van adviesgesprek

De adviseurs vinden dat het bespreken van verduurzaming minder vrijblijvend moet zijn en zien het liefst dat dit standaard wordt opgenomen in het adviesgesprek. Er worden verschillende manieren hiervoor genoemd, bijvoorbeeld door het nemen van verduurzamingsmaatregelen te verwerken in de standaard vragenlijst voor het adviesgesprek, als vast onderdeel in het adviesrapport of standaard een huisscan⁸ toevoegen aan het adviesrapport. Enkele adviseurs doen dit al, maar anderen geven aan ze graag zien dat dit een verplicht onderdeel wordt. Daarnaast wordt ook nog het voorbeeld genoemd om bij het opstellen van een hypotheekofferte standaard een energiebespaarbudget van 9.000 euro mee te nemen. Klanten moeten dan aangeven als ze dit niet willen (opt-out).

"Maar dat soort dingen, het strak maken van de processen en verduurzaming meer logisch en vanzelfsprekend onderdeel maken van het advies of het aanvraagproces van de hypotheek. Als we dat verder door kunnen trekken, dan zou ik wel heel blij zijn."

"Het is een onderwerp in het rijtje van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensioen en dan verduurzaming. Het moet daar gewoon een vast onderdeel van worden."

"In onze kennismaking hebben we een soort standaard vragenlijst. Afhankelijk van de situatie vragen we altijd: ben je van plan te gaan verbouwen of te renoveren? Ben je van plan te gaan verduurzamen? En als ze dan zeggen: "Heb ik nog niet over nagedacht", dan sturen we ze relevante informatie daarover."

"Je ziet ook wel in de hypotheekoffertes van een aantal partijen nu standaard zo'n vinkje staan. Of sommigen nemen zelfs standaard het energiebespaarbudget van 9.000 erin op en dat is echt een opt-out, als de klant dat niet wil, dan moet je een vinkje zetten."

"Ja, dus maak deze scan maar verplicht in een rapport. En deze scan mag ook de scan van "Jan" zijn [...] of wat dan ook maar ga zo'n scan doen, zodat die klant weet van: oké, ik zou dus eigenlijk een kleine 20.000 euro moeten investeren."

⁸ Hierbij krijgen klanten een maatwerkadvies van de verduurzamingsmogelijkheden voor hun huis, zoals de verbetercheck op <https://www.verbeterjehuis.nl/> of een huisscan van commerciële partijen.

Lastig om financiering te regelen voor woningen met VvE

Een andere belangrijke drempel zien adviseurs bij het regelen van financiering voor klanten die een woning met VvE hebben. Hierbij is het vaak juridisch lastig om het financieel risico af te dekken en garantie te bieden voor dit soort collectieve acties.

"Waar ik tegenaan loop, en dat is misschien regionaal iets meer, zijn de appartementen, de VvE's. Ik ben nu bezig met een vereniging van eigenaren en dat is niet een vereniging die geen vlees op de botten heeft, maar een financieel krachtige vereniging van eigenaren die willen een deel financieren uit eigen middelen voor verduurzaming voor het hele complex en er zoeken een restfinanciering. Is niet te krijgen in Nederland!"

"Uiteindelijk moet je met iedereen individueel een eigen financiering afsluiten om een eenmalige bijdrage in de VvE pot te kunnen doen. Ergens snap ik het wel, omdat je natuurlijk alleen als VvE bent, je natuurlijk gezamenlijk een schuld aangaat. Dat is ook wel weer juridisch gezien, denk ik, een beetje ingewikkeld."

"Voor het opknappen, schilderwerk, enzovoort staan gewoon potten klaar bij banken om te financieren. Alleen als we het over verduurzaming hebben, dan schiet iedereen in de stress."

Twijfel over betrouwbaarheid uitvoerders

Verschillende adviseurs geven aan dat zij actief benaderd worden door uitvoerders voor acquisitie. Uitvoerders bieden de hypotheekadviseurs geld aan als zij naar hen doorverwijzen in hun energieadvies. Sommige adviseurs waarschuwen hiervoor en vinden dit niet integer om er een commissie voor te krijgen. Ook bestaat er weerstand bij hypotheekadviseurs tegen sommige uitvoerende partijen vanwege de ondermaatse kwaliteit en garantie die sommige uitvoerders bieden.

"Wij worden ook benaderd door partijen. Die komen bij ons langs en die zeggen: ja, als je zorgt dat er zoveel consumenten bij ons zonnepanelen bestellen, krijg je per transactie 1000 euro. Hoe dan? Dat vind ik zo eng! Maar dit geeft wel heel veel aan, want dit doen ze niet alleen bij mij, maar dat doen ze bij iedereen."

"Maar ik denk dat dat we ook een klein beetje in de gaten moeten houden dat er op dit moment ook heel veel cowboys ontstaan. [...] Aanbieders van zonnepanelen, ik zie verschillen op dit moment van bijna 100 procent in een nota voor hetzelfde product."

"We hebben al een keer meegemaakt dat een klant een panelen installatie op het dak had waar een chloorlucht overheen is gekomen. Hierdoor waren de panelen aangetast binnen drie maanden en wij dus betrokken werden in aansprakelijkheid. Zo ver kan het wat mij betreft niet gaan. Natuurlijk, we nemen het mee en we leggen netjes uit te maken de berekeningen en de klant krijgt aanbevelingen waar die terecht kan en die mensen leveren dan de kwaliteit. Maar garantie, et cetera, dat kun je bij mij niet ophalen."

Andere adviseurs geven aan dat ze samenwerken met vaste uitvoerders, waarvan ze weten dat deze goede kwaliteit bieden. Bij het doorverwijzen naar deze partijen vinden ze dat er dan een (kleine) vergoeding tegenover mag staan.

"[verwijzend naar samenwerking met aannemer] En dat ik zeker weet dat het een betrouwbaar bedrijf is, dat het goed in elkaar zit en dat ze een gedegen advies krijgen. [...] Het is wel zo trouwens dat ik een leadvergoeding van die bedrijven krijgen, maar dat vind ik zelf ook helemaal niet raar, want ik bezorg hen werk en af en toe schuiven ze weer wat naar ons toe. Zo houden we elkaar ook wel bezig. Dus er zit zeker wel een commerciële inslag in, maar dat is niet de drijfveer."