

Onderzoek LevenWonen onder Erkend Financieel Adviseurs thema 'Duurzaamheid'

F E B R U A R I 2 0 1 9



LevenWonen

Oostdam & Partners



Inleiding

LevenWonen

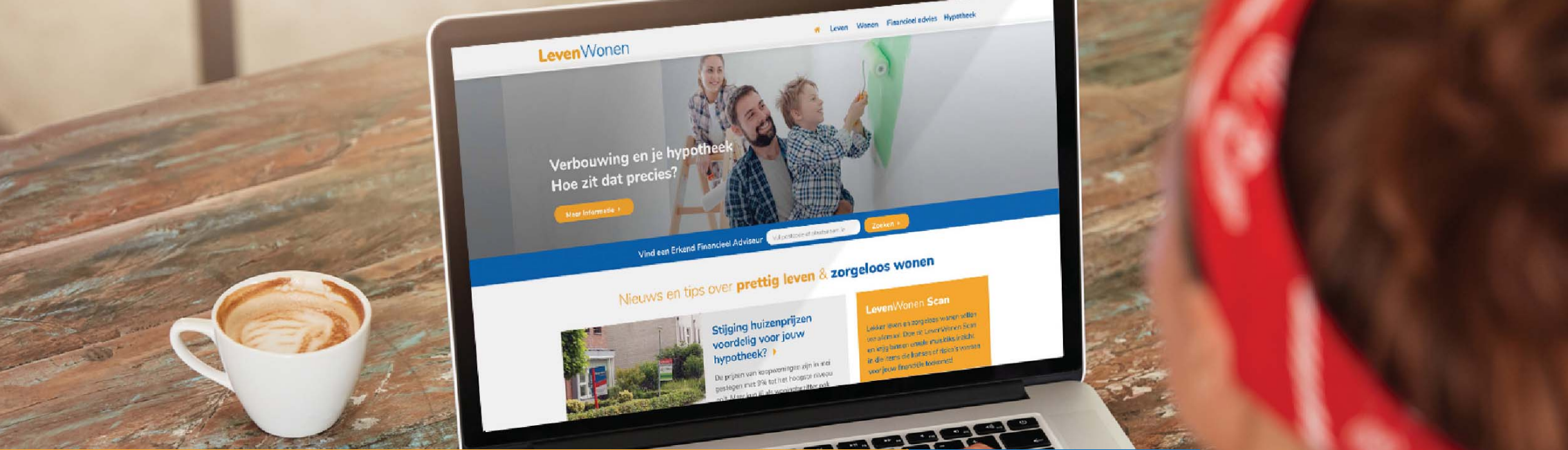
SEH is begin 2019 gestart met een consumentencampagne, getiteld 'LevenWonen'. De campagne is erop gericht consumenten, onder meer via de website LevenWonen.nl en social media, op een toegankelijke manier te informeren over financiële thema's rond leven en wonen. Voor meer gedetailleerde en persoonlijke informatie worden zij verwezen naar de Erkend Financieel Adviseur.

In het eerste kwartaal van 2019 is verduurzaming van de woning het hoofdthema binnen de LevenWonen-campagne. Korte nieuwsberichten en een zogeheten 'DuurzaamheidScan' zetten consumenten op het spoor. De leesstatistieken wijzen uit, net als eerdere onderzoeken dat al hebben gedaan, dat consumenten duurzaamheid in relatie tot wonen een belangrijk onderwerp vinden. Anderzijds blijkt ook dat ze onvoldoende kennis hebben van de kosten, opbrengsten en financieringsmogelijkheden van verduurzaming.

Hier ligt een belangrijke adviesrol voor Erkend Financieel Adviseurs. SEH onderkent deze behoefte en ondersteunt de bij haar aangesloten adviseurs om aan deze klantvraag tegemoet te komen. Zo is in 2019 'Duurzaamheid' een van de modules in de permanente educatie voor houders van het keurmerk Erkend Financieel Adviseur.

Bovendien staat het jaarlijkse SEH-congres voor de tweede maal (mede) in het teken van duurzaam wonen. In aanloop naar dit congres ('No time to waste') heeft SEH een onderzoek uitgevoerd onder Erkend Financieel Adviseurs. Zij zijn gevraagd naar hun huidige en toekomstige adviesrol op het gebied van verduurzamen van de woning. De resultaten van dit onderzoek zijn in dit rapport samengevat.



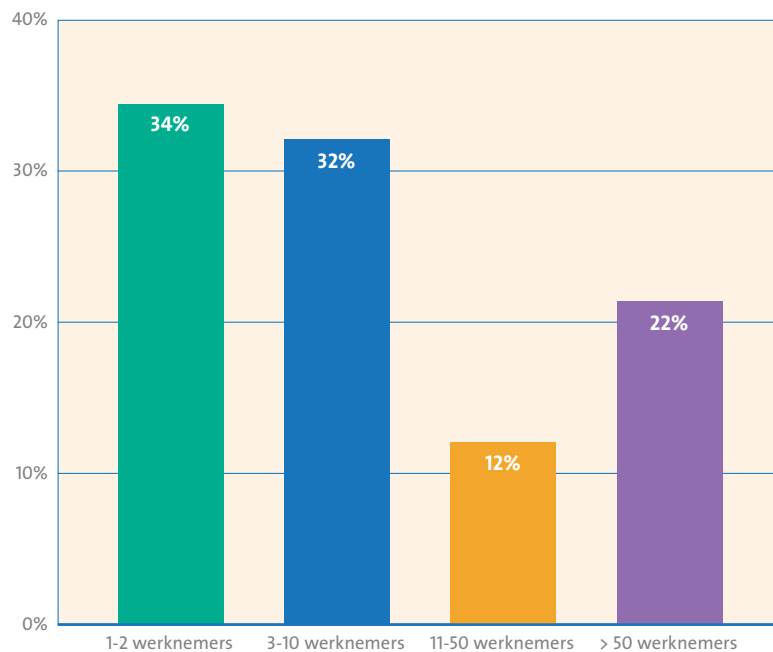


Kengetallen onderzoek

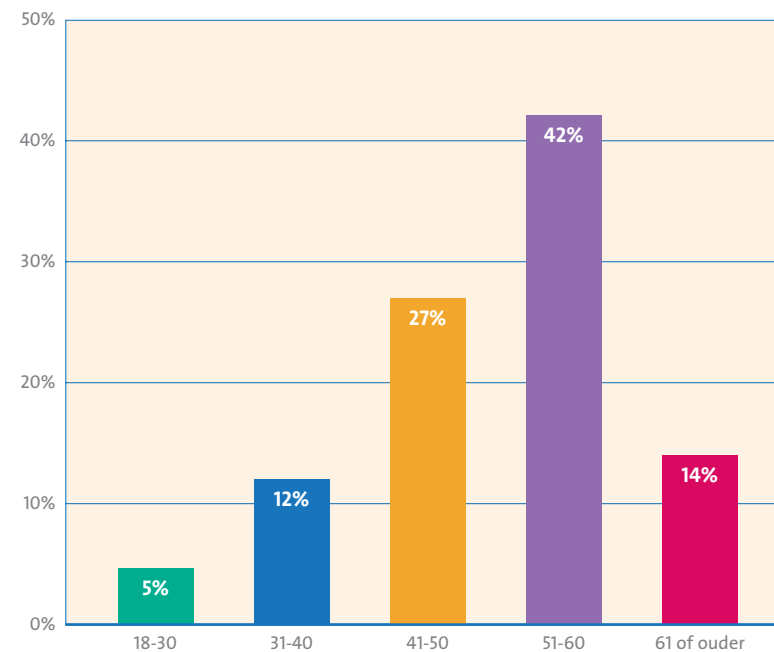
LevenWonen

- **Onderzoeksmethode:**
 - online, in februari 2019
- **Respondenten:** 215 Erkend Financieel Adviseurs
- **Werkomgeving adviseur:**
 - 70% bij zelfstandig advieskantoor
 - 20% bij een bank
 - 8% bij een hypotheekadviesketen
 - 2% anders
- **Profiel adviseur:**
 - 83% is man, 17% vrouw

Wat is de omvang van de onderneming waar u werkt?



Wat is uw leeftijd?



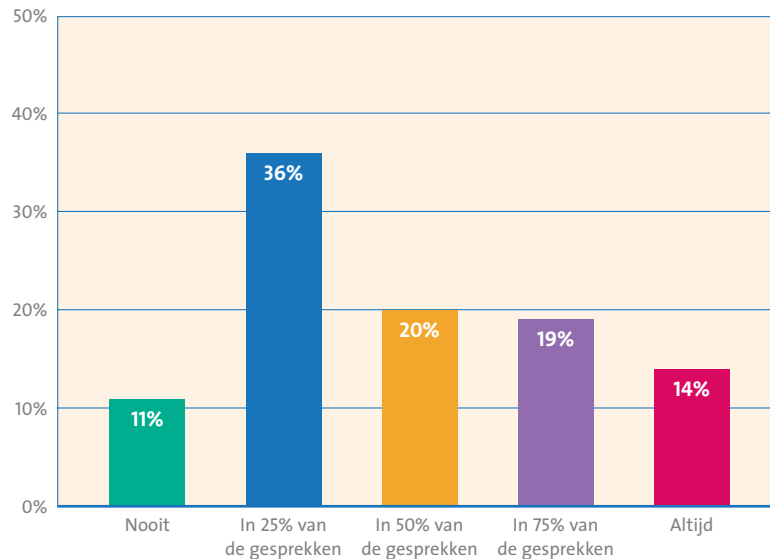


Plaats verduurzaming in adviesgesprekken

LevenWonen

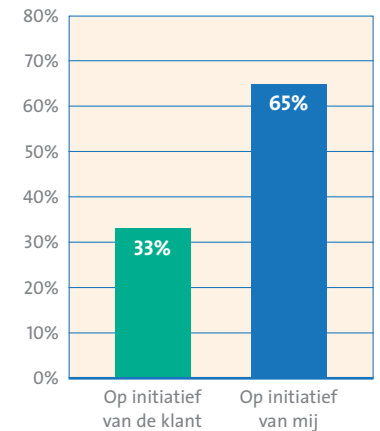
Bij Erkend Financieel Adviseurs is verduurzaming van de woning in bijna de helft van alle adviezen onderwerp van gesprek. Energiebesparende voorzieningen komen in 47% van alle gesprekken aan de orde. Dat is het gemiddelde percentage dat naar voren komt uit de antwoorden op de volgende vraag:

Hoe vaak is verduurzaming van de woning (energiebesparende voorzieningen) onderwerp van gesprek in uw adviesgesprekken?



Bij één op de zeven adviseurs is duurzaamheid dus **altijd** een gespreksonderwerp. Daarentegen laat iets meer dan 10% van de Erkend adviseurs het onderwerp vooralsnog onbesproken. Voor 20% van de adviseurs is verduurzaming in de helft van de gesprekken een onderwerp. De grootste groep (32%) bespreekt het onderwerp duurzaamheid in een kwart van de gesprekken.

In een derde van de gevallen neemt de klant daartoe het initiatief. In twee derde van de gevallen is de Erkend adviseur de persoon die het onderwerp verduurzaming aansnijdt.

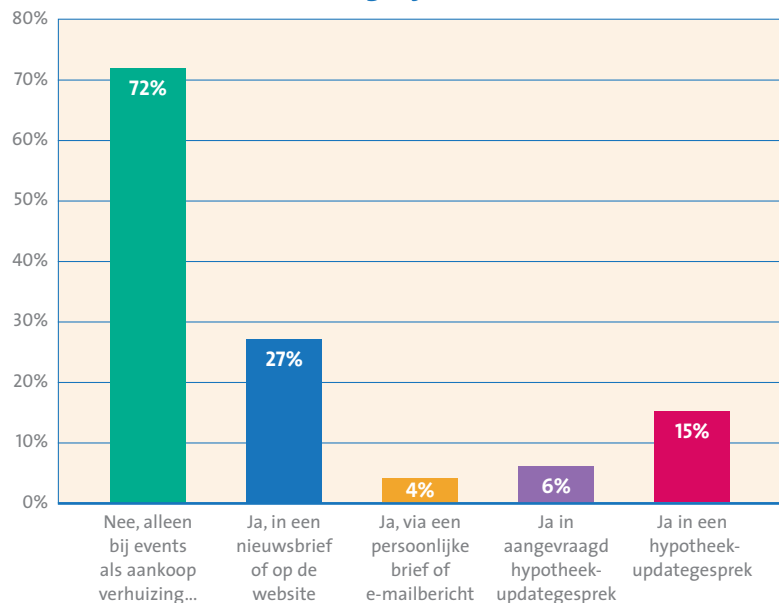




Plaats verduurzaming in nazorg

LevenWonen

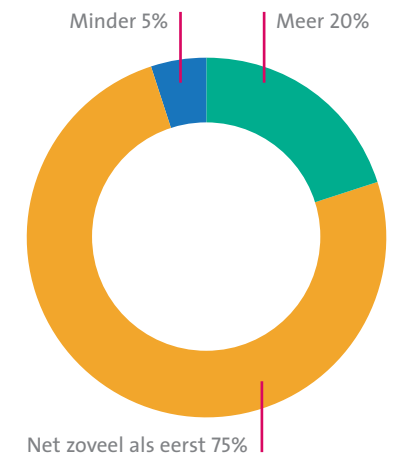
Benadert u bestaande hypotheekklanten pro-actief over het onderwerp verduurzaming van de woning? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Meer dan 70% van de adviseurs brengt verduurzaming van de woning niet pro-actief onder de aandacht van bestaande hypotheekklanten. Een kwart schenkt aandacht aan het onderwerp in een nieuwsbrief of op de website. Slechts 6% doet pogingen om speciaal voor dit onderwerp een hypotheek-updategesprek te plannen. Voor 15% is een regulier updategesprek het moment om ook over verduurzaming van de woning te spreken.

Wat betreft nazorg, zegt één op de vijf Erkend adviseurs sinds het provisieverbod meer aandacht te besteden aan nazorg voor klanten. Die score is in twee jaar tijd verdubbeld: in 2017 zei slechts 10% dit meer te doen.

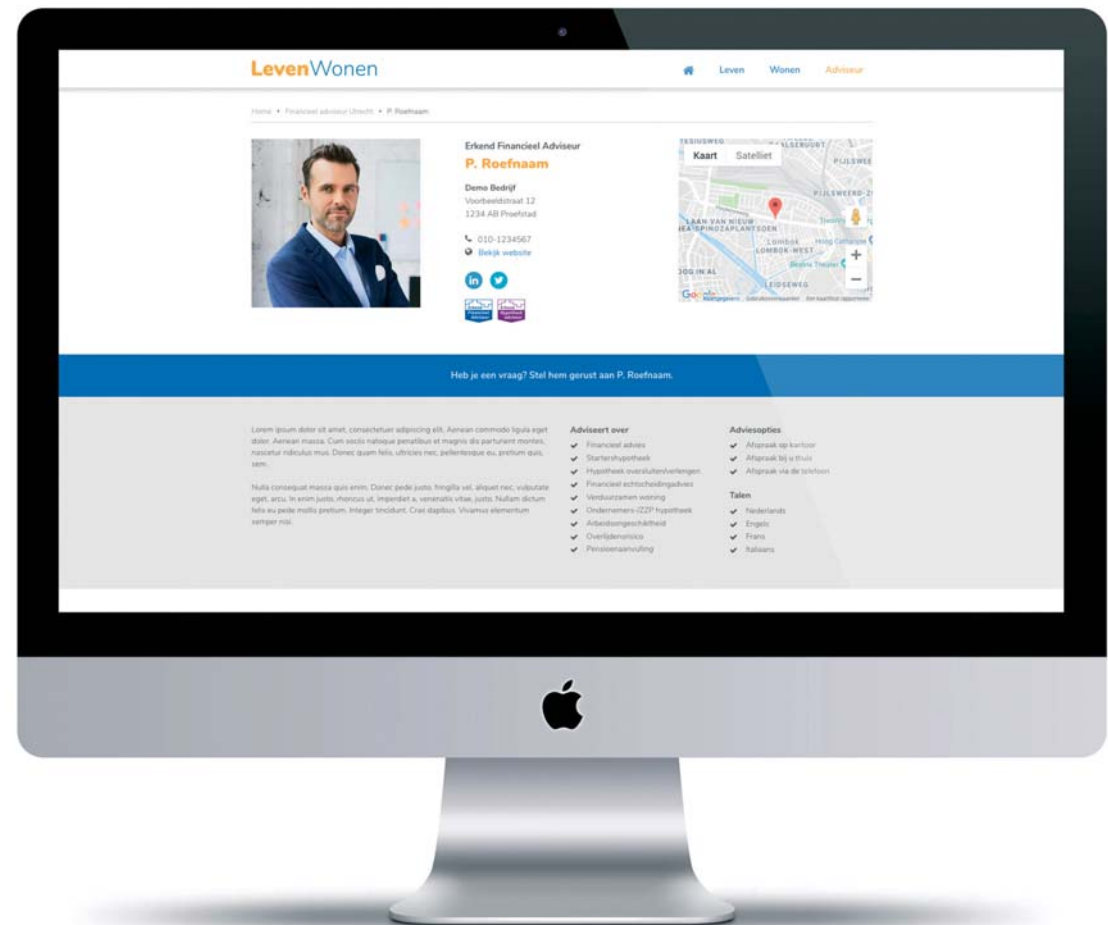
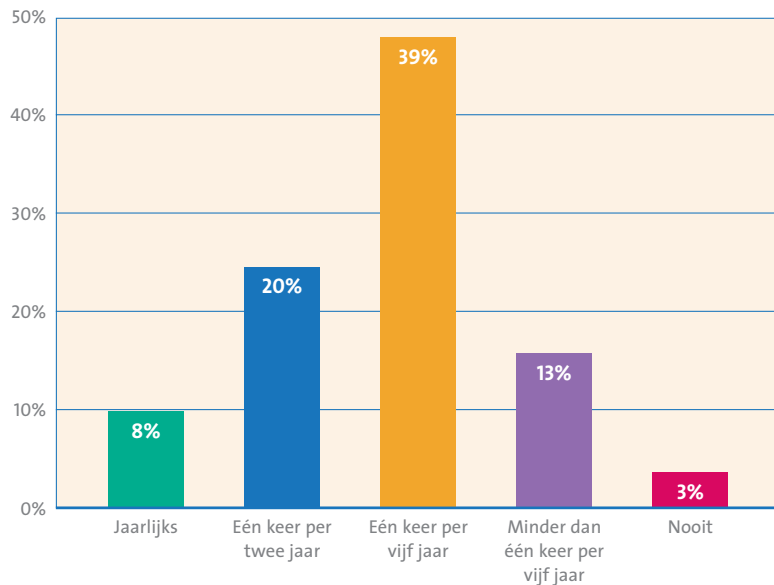
Besteedt u sinds het provisieverbod meer of minder tijd en aandacht aan de nazorg voor uw klanten?



In de frequentie van (hypotheek)updategesprekken is dit overigens niet terug te zien. Het aandeel adviseurs dat jaarlijks een gesprek voert met klanten is weliswaar gestegen van 7% naar 8%, maar de scores zijn gedaald bij adviesgesprekken eens per twee jaar (20% versus 23%) en eens per drie jaar (38% versus 41%). En 13% (was 9%) doet zo iets nog minder vaak dan eens in de vijf jaar.

Driekwart van de adviseurs zegt dan ook dat de tijd die wordt besteed aan nazorg niet anders is dan vóór het provisieverbod; in 2017 zei overigens nog 81% dat dit niet was veranderd. Het aantal adviseurs dat werkt met een abonnementsvorm ter financiering van nazorgwerkzaamheden is marginaal gestegen van 24% naar 25%.

Met welke frequentie hebt u een updategesprek met bestaande hypotheekklanten over hun lopende hypotheek en/of persoonlijke financiële situatie?

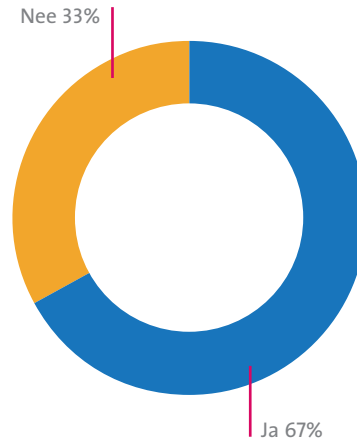




Verdieping van het thema verduurzaming

LevenWonen

In overeenstemming met de groep adviseurs die het onderwerp duurzaamheid in elk adviesgesprek ter sprake brengt, vindt 14% van de Erkend Financieel Adviseurs zich goed op de hoogte van de diverse regelingen rond energiebesparende voorzieningen. Eén procent acht zichzelf zelfs expert op dit gebied. Een ruime meerderheid (55%) vindt zich voldoende op de hoogte, maar 28% respectievelijk 3% antwoordt hier 'onvoldoende' tot 'niet'.



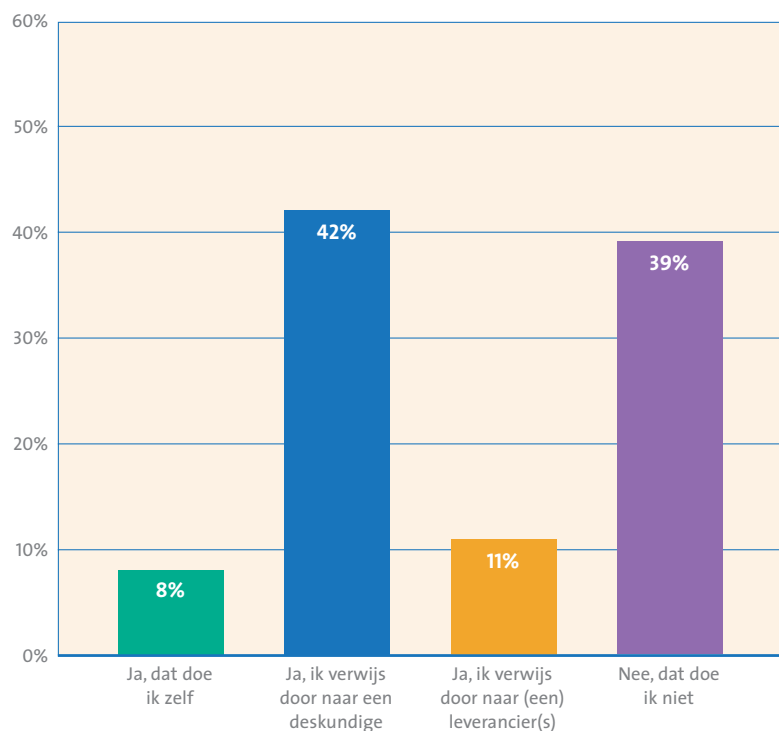
Hebt u behoefte aan meer informatie over regels en subsidies op het gebied van verduurzaming van de woning?

Meer dan tweederde van de adviseurs heeft behoefte aan meer informatie over het onderwerp duurzaamheid, bijvoorbeeld over subsidies en financieringsmogelijkheden. Bovendien zien adviseurs graag meer rekentools in adviessoftware.

Verder zegt 71% behoefte te hebben aan een intakeformulier waarop klanten eenvoudig hun wensen en vragen ten aanzien van de financiering van verduurzaming van hun woning kenbaar kunnen maken.

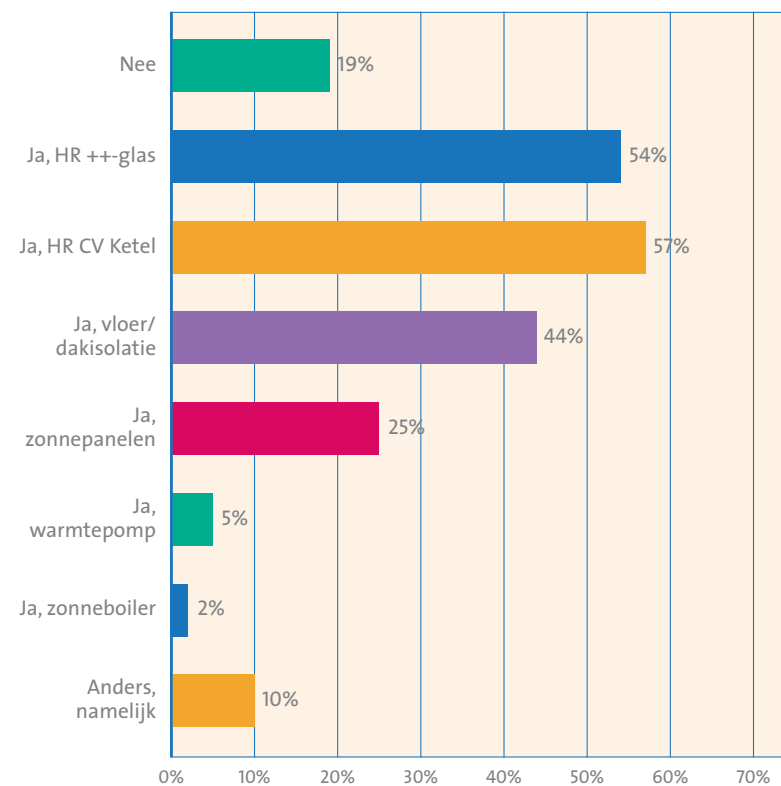
Een kleine groep adviseurs heeft zich al zo in het onderwerp verdiept, dat zij klanten ook zelf advies geven over specifieke energiebesparende maatregelen, zoals isolatievormen, zonnepanelen, warmtepompen, etc. Daarentegen zegt 39% zich hier verre van houden. Vier op de tien (42%) verwijst door naar een deskundig adviseur op dat terrein, terwijl 11% direct doorverwijst naar een leverancier van energiebesparende voorzieningen.

Adviseert u klanten ook over specifieke energiebesparende maatregelen, zoals isolatievormen, zonnepanelen, warmtepompen, etc?



Overigens beschikken vier op de vijf Erkend adviseurs over eigen ervaring als het aankomt op energiebesparende voorzieningen. Zij hebben die voor hun eigen woning al eens getroffen. Het gaat dan vooral om HR-ketels en isolatie. Een kwart heeft zonnepanelen op het dak liggen en 5% heeft een warmtepomp.

Hebt u zelf energiebesparende voorzieningen aangebracht in/aan uw woning? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*



Advies rond verduurzaming van woningen wordt door 29% van de adviseurs gezien als toekomstig verdienmodel. Eén op de zes adviseurs ziet die potentie niet. Iets meer dan helft is er nog niet uit of dit adviesterrein bedrijfseconomisch rendabel is.

Is verduurzaming van de woning, en de financiering daarvan, voor u een potentieel verdienmodel?

