

18



EVALUERING AF BEDREBOLIG
Indikatorer på effekt, virkning og
spredning

December 2016



BedreBolig
BESPARELSEN BETALER



INDHOLD

1. INDLEDNING	3
2. RESUMÉ	5
3. HOVEDRESULTATER	6
4. BAGGRUND	10
4.1. OM BEDREBOLIG-ORDNINGEN	10
4.2. FORUDGÅENDE UNDERSØGELSER OG EVALUERINGER AF ORDNINGEN	11
4.3. AFSÆT I OG INSPIRATION FRA ANDRE UNDERSØGELSER OG TEORIER	12
5. OM EVALUERINGEN	16
5.1. KVANTITATIV DATAINDSAMLING	16
5.2. KVALITATIV DATAINDSAMLING	19
5.3. OM RESULTATERNE	21
6. KVANTITATIVE INDIKATORER PÅ EFFEKTEN AF BEDREBOLIG-ORDNINGEN	23
6.1. KVANTITATIV ANALYSESTRATEGI	23
6.2. ET LILLE FALD I DANSKERNES ENERGIRENOVERING.....	24
6.3. BEDREBOLIG-HUSEJERE FORETAGER ENERGIRENOVERINGER	25
6.4. FÅ GØR BRUG AF RÅDGIVEREN TIL BYGGELEDELSE	26
6.5. PROJEKTER GENNEMFØRES IKKE NØDVENDIGVIS MED DET SAMME.....	27
6.6. IKKE ALLE BEDREBOLIG-HUSEJERE VED, AT DE HAR HAFT BESØG AF EN BEDREBOLIG-RÅDGIVER	27
6.7. BEDREBOLIG-HUSEJERNE ER OFTE VELUDDANNEDE MÆND MED FOKUS PÅ ENERGIBESPARELSER	29
6.8. BARRIERER FOR ENERGIRENOVERING	31
6.9. RÅDGIVNINGEN KAN FÅ BETYDNING FOR OMFANGET AF RENOVERING	33
6.10. BEDREBOLIG-RÅDGIVNINGEN FØRER IKKE NØDVENDIGVIS TIL ET BEDRE RENOVERINGSFORLØB	35
6.11. ENERGIRENOVERINGER ER ARBEJDET VÆRD, MEN GIVER IKKE ALTID DET FORVENTEDE RESULTAT	36
6.12. BEDREBOLIG-HUSEJERNE ANBEFALER GERNE ENERGIRENOVERING, MEN IKKE ALTID RÅDGIVNING.....	38
6.13. DET ER NEMT AT FINDE PROFESSIONELLE RÅDGIVERE, MEN KVALITETERNE VÆGTES FORSKELLIGT.....	41
6.14. RÅDGIVNING OG PLANER KAN SYNLIGGØRE UDFORDRINGER	43
6.15. EN ØGET BEVIDSTHED OM UDFORDRINGER OG POTENTIALER	45
7. KVALITATIVE INDIKATORER PÅ EFFEKTEN AF BEDREBOLIG-ORDNINGEN	47
7.1. KVALITATIV ANALYSESTRATEGI	48
7.2. DEN GODE CASE – NÅR BEDREBOLIG FREMMER ENERGIRENOVERINGEN	49
7.3. HUSEJERNE OG RENOVERINGSPROJEKTET: EN LØBENDE PROCES FOR HUSEJERNE	52
7.4. RÅDGIVERNES FAGLIGHED: ET BREDT FELT MED FORSKELLIG FOKUS OG SUCCES	56
7.5. UVILDIGHED, KONKRETE ANBEFALINGER OG ERFARING VÆRDSÆTTES	58
7.6. ENERGIRENOVERINGEN: HUSEJERE MOTIVERES AF ANDET END ENERGIBESPARELSER.....	61
7.7. RENOVERINGENS ØKONOMI OG DEN 'RIGTIGE' BESLUTNING	63
7.8. NETVÆRKSSPREDNING: RÅDGIVNINGENS BETYDNING ER VIGTIG FOR DENS SPREDNING	67
7.9. DIDEROT-EFFEKTEN: NÅR ÉN FORBEDRING GIVER LYST TIL FLERE	71
8. ANBEFALINGER	74

INDLEDNING

Som led i BedreBolig-initiativet er der introduceret en ny frivillig og markedsbaseret rådgivningsordning, BedreBolig-ordningen. Ordningen har til formål at effektivisere energispareindsatsen i Danmark og gøre det lettere at få gennemført energirenoveringer. Ordningen har i sin første fase haft fokus på enfamiliehuse. Gennem ordningen kan f.eks. håndværkere og arkitekter tage en uddannelse som BedreBolig-rådgiver og derefter rådgive husejere om renovering af deres bolig. Ordningen er markedsbaseret i den forstand, at virksomhederne betaler for uddannelsen, og husejerne betaler for rådgivningen.

Denne evaluering belyser og beskriver indikatorer på effekten af BedreBolig-ordningen. Formålet med evalueringen er 1) at belyse, hvorvidt og i hvilket omfang BedreBolig-ordningen fremmer energirenoveringer, herunder om ordningen medfører mere effektive og helhedsorienterede renoveringer, og 2) at undersøge, hvordan og hvorfor den virker. Evalueringen danner dermed også et solidt fundament for videreudvikling og tilpasning af BedreBolig-ordningen.

BedreBolig-ordningens mål om at fremme energirenovering i den private boligmasse er et ambitiøst projekt. Det handler om at understøtte de danske husejere i renoveringen af deres bolig, hvilket gøres gennem en ny rådgivningsordning, der kan hjælpe dem fra start til slut i et renoveringsprojekt. Imidlertid må det antages, at der er en lang række faktorer, som spiller en større rolle for danskernes energirenovering end en rådgivningsordning (som f.eks. håndværkerfradrag og energipriser), hvilket gør det svært at måle BedreBolig-ordningens effekt ud fra opgørelser over danskernes energirenoveringer. Samtidig er det værd at bemærke, at ordningen først er startet i 2014, og derfor på evalueringstidspunktet kun har eksisteret i knap 3 år.

Der er altså mange faktorer, der kan påvirke, hvorvidt og hvordan danske husejere renoverer, og herunder energirenovrer. At evaluere en ordning som BedreBolig er derfor en kompleks opgave, idet det er vanskeligt helt objektivt at måle en effekt i klassisk forstand. Det er f.eks. ikke muligt at sammenligne to identiske grupper, hvor kun den ene har gjort brug af BedreBolig, for derigennem at belyse effekten af BedreBolig. Samtidig er det svært at arbejde med kontrolgrupper i forhold til renovering, når der er tale om en adfærd, der ofte kommer til udtryk over en længere årrække og knytter sig til særlige livsfaser. Endeligt er det vanskeligt at identificere samtlige brugere af alle ordningens elementer, da der er tale om en markedsbaseret ordning, og fordi BedreBolig-aktiviteten kun i begrænset omfang fremgår af f.eks. registre.

NIRAS har gennemført en effektevaluering, der afdækker indikatorer på effekten af BedreBolig-ordningen. Evalueringen baserer sig på dels en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse og dels en kvalitativ dataindsamling med interview og feltbesøg. Designet er inspireret af antropologiske og adfærdøkonomiske forståelser af, hvorfor mennesker handler, som de gør. Evalueringens design har til formål at afdække mulige effekter af ordningen for at indikere, hvorvidt og hvordan BedreBolig-ordningen når sit mål om at effektivisere energispareindsatsen i private enfamiliehuse. Evalueringen går samtidig helt tæt på BedreBolig-ordningen med det formål at afdække, hvorfor BedreBolig virker – eller ikke virker – som den gør.

NIRAS har gennemført evalueringen for Energistyrelsen.



RESUMÉ OG
HOVEDRESULTATER



1. RESUMÉ

Det er vanskeligt at give en entydig dokumentation af, om BedreBolig-ordningen fremmer energirenoveringer blandt danske husejere. I de tre år, BedreBolig-ordningen har eksisteret, er der ikke sket en generel positiv udvikling i andelen af danske husejere, der energirenoverer. BedreBolig kan dermed ikke umiddelbart siges at have ført til en markant stigning i energirenoveringen af danske husstande som helhed på nuværende tidspunkt. Danskernes energirenoveringer afhænger dog af meget mere end BedreBolig og præges af en lang række faktorer, som BedreBolig ikke har indflydelse på.

Evalueringen indikerer samlet set, at BedreBolig-rådgivningen på en række områder har haft en betydning for de husejere, der har modtaget rådgivningen. BedreBolig-rådgivningen har været med til at kvalificere husejernes viden om renovering og energiforbrug. De husejere, der har modtaget rådgivning, udfører i højere grad 'skjulte' renoveringer (som isolering af gulv, rør og mure) og de renoveringer, de udfører, er mere omfattende end andre husejeres. Disse husejere bliver efter renoveringen oftere opmærksomme på ting, de gerne ville have haft lavet i samme ombæring, og har samtidig også mere lyst til at renovere mere efter renoveringen end andre husejere. BedreBolig-rådgivningen har haft mindre betydning for renoveringsprocessen (økonomistyring, budget og tidsplan), og det er også de færreste, af de husejere, der har fået rådgivning, som har brugt rådgiveren til at styre den renovering, som de har gennemført.

Evalueringen peger på, at BedreBolig-rådgivningens effekt mindskes af, at mange husejeres renoveringer foregår som en løbende proces, som det kan være svært at lave én samlet BedreBolig-plan for. På samme måde er BedreBoligs fremhævelse af, at "besparelsen betaler", sjældent forenelig med husejernes oplevelse af regnestykket – hvor husejere oplever tilbagebetalingstider på 10-20 år som uoverskuelig lang tid. Husejerne gør i højere grad renoveringers værdi op i komfort, indeklima og miljøpåvirkning, og ser renoveringen som en del af en samlet investering i husets værdi – i en bedre bolig. BedreBolig-ordningen er med sine forskellige rådgivningsydelse og -typer præget af en ambitiøs helhedstænkning, som giver ordningen et stort potentiale. Det er dog samtidig med til at gøre, at ordningens indhold og effekt bliver diffus for husejerne, fordi den markedsbaserede ordning praktiseres på mange forskellige måder af de forskellige typer rådgivere – fra håndværkere over ingeniører og arkitekter til energiekspertes.

2. HOVEDRESULTATER

Dette kapitel sammenfatter hovedresultater af en kvantitativ og kvalitativ evaluering af BedreBolig-ordningen. Den kvantitative evaluering sammenligner husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, med andre danske husejere på en række områder. Den kvalitative evaluering går tæt på BedreBolig-rådgiveres og husejeres erfaringer med BedreBolig-ordningen og renovering mere generelt.

Herunder præsenteres evalueringens hovedresultater kort, hvorefter anbefalingerne til udviklingen af BedreBolig-ordningen skitseres. De enkelte resultater udfoldes og uddybes i rapportens to analysekapitler, mens anbefalingerne uddybes i et kapitel sidst i rapporten.

Husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, udfører flere 'skjulte' energirenoveringer

De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, energirenoverer mere end danske husejere generelt set, og de vil i højere grad anbefale andre at energirenovere. Evalueringen indikerer her, at BedreBolig-rådgivningen på væsentlige områder har haft en betydning for husejernes energirenovering. Det gælder særligt i forhold til 'skjulte' og 'tekniske' energirenoveringer, som ikke umiddelbart kan ses på huset. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, har i højere grad end andre husejere isoleret rør, kælder, gulv og hulmure, og de har i højere grad fået installeret varmepumpe og solfanger/solcelleanlæg.

Husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, udfører mere omfattende renoveringer

Der er en tendens til, at husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, udfører mere helhedsorienterede og gennemgribende renoveringer end andre husejere. Det ses primært ved, at de bruger flere penge på renovering end andre husejere, som har modtaget rådgivning. Evalueringen viser også, at husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, i højere grad end andre husejere værdsætter helhedsorienteret rådgivning (rådgivere, der ved noget om hele huset, og som kan lave udregninger for husets samlede energiforbrug).

BedreBolig-rådgivningen kan være med til at kvalificere og inspirere husejernes renovering

Blandt husejerne er der meget forskellige oplevelser af, hvad BedreBolig-rådgivningen har betydet for deres renovering. I de tilfælde, hvor husejerne oplever, at rådgivningen har haft en positiv betydning for deres renovering, har rådgivningen været med til at kvalificere deres viden om energirenovering og givet dem inspiration til, hvordan deres hus yderligere kan renoveres. Evalueringen giver en række indikationer på, at BedreBolig-husejerne har fået kvalificeret deres viden. En større andel af de husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, oplever, at renoveringen er blevet mere omfattende på baggrund af rådgivningen. Det afspejles også i, at de i lidt højere grad end andre oplever at have fravalgt renoveringstiltag på baggrund af rådgivningen, og at de efter renoveringen i højere grad er blevet opmærksomme på ting, der kunne have været lavet i samme ombæring. Evalueringen giver også indikatorer på, at husejerne er blevet inspireret af rådgivningen til at fortsætte renoveringen. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, har i højere grad end andre lyst til at renovere yderligere, hvilket tyder på, at BedreBolig-ordningen kan være en katalysator for at få husejerne til løbende at renovere, herunder energirenovere (den såkaldte Diderot-effekt).

Husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, oplever ikke en bedre renoveringsproces end andre

Evalueringen kan ikke påvise, at BedreBolig-rådgivningen har givet husejerne en mere effektiv renoveringsproces. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, har ikke en betydelig anderledes oplevelse af selve renoveringsprocessen end andre husejere. Der er dog også meget få af husejerne, der har haft BedreBolig-rådgiveren aktivt involveret i renoveringsprocessen. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, oplever i samme grad som andre husejere, at renoveringen har været overskuelig, at den er udført til det forventede budget, og at den gav ubehagelige overraskelser.

Der er kontrast mellem husejernes renoveringsproces og en BedreBolig-rådgivningsproces

Evalueringen indikerer, at der kan være en begrænset betalingsvillighed blandt husejere, når det kommer til rådgivning om renovering. Kun en ud af fire af de danske husejere, der har modtaget anden professionel rådgivning end BedreBolig-rådgivning, har betalt for den. BedreBolig-rådgiverne oplever samtidig, at der er en begrænset efterspørgsel på at købe rådgivning om renovering. Den manglende betalingsvillighed og efterspørgsel kan til dels forklares af husejernes oplevelse af renoveringsprocessen. Husejerne oplever et renoveringsprojekt som en løbende og iterativ proces, hvor rådgivning kan være en af flere måder, hvorpå der hentes råd og inspiration undervejs. Det står i kontrast til ordningens tilgang til en rådgivningsproces som lineær, hvor der startes med at lægge en plan for renoveringen, som så efterfølgende eksekveres.

Husejernes renovering motiveres af ønsket om en 'bedre bolig'

For husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, er renoveringen i højere grad end for andre husejere motiveret af at nedbringe husets løbende udgifter, at mindske CO₂-udslippet og at forbedre husets indeklima. Elementer som husets vedligeholdelse, værdi, æstetik og komfort tillægges stor betydning af alle husejere. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, lægger vægt på en økonomisk fornuftig renovering, men deres oplevelse af den økonomisk fornuftige renovering drejer sig ofte mere om et kvalitativt skøn af, hvad der er den 'rigtige beslutning' og kan give en bedre bolig, end et præcist regnestykke over tilbagebetalingstider.

Flere rådgivningstyper i samme ordning kan udvande ordningens profil

BedreBolig-ordningens samling af forskellige typer af rådgivere (ingeniører, arkitekter og håndværkere) under én paraply kan udvande styrkerne ved hver type og sløre ordningens profil. De husejere, der har modtaget BedreBolig-rådgivning, oplever i mindre grad end husejere, der har modtaget anden rådgivning, at rådgivningen har været målrettet deres behov. Der er også flere eksempler på husejere, der efterspørger elementer i ordningen (f.eks. helhedsorienteret rådgivning), som er en del af ordningen, men som de ikke har oplevet, fordi de har modtaget rådgivning af en anden type rådgiver.

Vellykket renovering og rådgivning spredt i netværket

De husejere, som har modtaget BedreBolig-rådgivning, er samlet set mindre tilbøjelige end andre husejere til at anbefale andre at modtage professionel rådgivning, hvis de står overfor en renovering. Evalueringen viser dog, at husejere, der oplever, at BedreBolig-rådgivningen har haft en positiv betydning og ført til konkrete energirenoveringer, også har anbefalet rådgivningen i deres netværk.

Anbefalinger til videreudvikling og tilpasning af BedreBolig-ordningen

På baggrund af evalueringens resultater anbefaler NIRAS en række udviklingspunkter for BedreBolig-ordningen. Disse ridses kort op her, og beskrives nærmere sidst i rapporten.

Det anbefales, at...

- ... afklare ordningens fokus og retning i forhold til, om ordningen primært er en markedsbaseret ordning, eller om den mere skal fungere sammen med tilskudsprogrammer
- ... ordningen enten målrettes eller opdeles i to forskellige dele – f.eks. i to typer ”rådgivere”; en BedreBolig-rådgiver og en BedreBolig-håndværker
- ... der i højere grad lægges vægt på en ’bedre bolig’ i kommunikationen omkring ordningen, herunder energirenoverings betydning for komfort, vedligehold, praktik, boligens anvendelighed og samlede værdi
- ... afdække mulighederne og behovet for et koncept, hvor husejere kan tilkøbe løbende rådgivning (f.eks. klippekortsordning med x antal besøg eller telefonsamtaler)
- ... fokusere på at hjælpe husejerne med at komme i gang med de oplagte renoveringer og de lavthængende frugter, som kan motivere til yderligere renovering
- ... ordningen præsenteres for forbrugerne, når de befinder sig i livssituationer, hvor de står overfor større renoveringer (f.eks. ved første huskøb og inden pensionen)
- ... afdække om, og hvordan, ordningen kan tilpasses, så den opleves relevant for en bredere målgruppe, der i mindre grad har fokus på energirenovering
- ... udbrede ordningen til etageejendomme som f.eks. ejerforeninger, andelsforeninger eller almene boligselskaber



BAGGRUND



3. BAGGRUND

I dette afsnit præsenteres baggrunden for evalueringen, herunder selve BedreBolig-ordningen, forudgående undersøgelser samt de andre undersøgelser, NIRAS har taget afsæt i, i forbindelse med evalueringen.

3.1. Om BedreBolig-ordningen

BedreBolig er en frivillig, markedsbaseret rådgivningsordning, hvor ejere af private enfamilieshuse siden 2014 har kunnet søge rådgivning ift. renovering af deres bolig. Ordningen er udviklet af Energistyrelsen i samarbejde med branchen og er reguleret i ”lov om fremme af energibesparelser i bygninger”. Energistyrelsen godkender BedreBolig-virksomhederne, og der er krav om, at virksomhederne skal have et kvalitetsstyringsystem, der enten er godkendt af en kontrolinstans eller er certificeret af et akkrediteret certificeringsorgan.

Pr. 1. december 2016 var der 143 godkendte BedreBolig-virksomheder i Danmark, og 412 uddannede BedreBolig-rådgivere¹. Rådgiverne har forskellige faglige baggrunde, som f.eks. bygningskonstruktører, ingeniører, arkitekter og håndværkere. Alle rådgiverne har modtaget en særlig BedreBolig-efteruddannelse, hvor de bl.a. undervises i ordningens udregningsværktøj og forskellige juridiske aspekter ved renovering. Derudover lægges der vægt på at styrke rådgiverens kompetencer ift. at yde en rådgivning, der; er helhedsorienteret og tager udgangspunkt i husejerens ønsker og behov, fremmer renoveringens energibesparende aspekt, og giver husejeren en mere overskuelig og bedre renoveringsproces. BedreBolig-ordningen omfatter kun rådgivning. Virksomhederne kan imidlertid godt tilbyde at udføre renoveringsopgaven efter rådgivningen, hvis de f.eks. også er en håndværkervirksomhed. BedreBolig-virksomhederne har jf. ordningen pligt til at oplyse deres kunder om, hvorvidt virksomheden er uvildig.

En central idé med ordningen er, at rådgiveren kan hjælpe den enkelte husejer med rådgivning fra start til slut i en renoveringsproces. Formålet er, at husejeren kun behøver at henvende sig et sted, for at få overblik over sin renovering. Rådgiveren kan hjælpe med alt fra specifikke forslag til renovering, over hvilke omkostninger og besparelser der vil være forbundet med det, til kontakten til håndværkere og styring af selve renoveringen. Der er tre mulige rådgivningstilbud, boligejeren kan modtage fra en BedreBolig-rådgiver²:

- En **screening**, hvor potentialet for energibesparelser- og renoveringsmuligheder vurderes, og der sker en afklaring af boligejerens ønsker. Renovering kan igangsættes på baggrund af en BedreBolig-screening men kan også uddybes i en BedreBolig-plan
- En **BedreBolig-plan**, der, afstemt efter boligejerens ønsker, beskriver energibesparelser- og renoveringsmuligheder, betydning for komfort og indeklima samt de forventede energibesparelser og omkostninger. Forslagene anbefales i en prioriteret rækkefølge og udregnes i et særligt beregningsprogram

¹ Antal virksomheder og rådgivere er oplyst af Energistyrelsen.

² Jf. bekendtgørelsen for BedreBolig-ordningen har ordningen to ydelsespakker: Ydelsespakke I: Screening og BedreBolig-plan; ydelsespakke II: tilbudsindhentning og byggeledelse mm..

- En **processtyring og bygherrerådgivning**, hvor BedreBolig-rådgiveren hjælper husejeren med rådgivning under selve renoveringen, f.eks. projektstyring og tilbudsindhentning, byggeledelse, løbende fagtilsyn og 1 års-opfølgning

Da der er tale om en markedsbaseret ordning, bestemmer rådgiverne selv, hvad rådgivningen skal koste, og husejerne bestemmer selv hvilke rådgivere, de vælger til at udføre arbejdet, og hvilke dele af rådgivningen, der er relevant for dem. En BedreBolig-plan koster mellem 3.000-8.000 kr. alt efter omfanget. En stor del af den hidtidige BedreBolig-rådgivning er sket i samarbejde med kommuner eller energiselskaber som en del af en lokal indsats for energirenovering, hvor husejerne får betalt en BedreBolig-plan eller en BedreBolig-screening enten helt eller delvist.

3.2. Forudgående undersøgelser og evalueringer af ordningen

Forud for denne evaluering er der foretaget flere undersøgelser og evalueringer af dele af BedreBolig-ordningen. Resultaterne fra disse skitseres kort i det følgende.

Selve BedreBolig-uddannelsen (som ikke er genstandsfeltet for denne evaluering) er blevet evalueret i 2015³ og i 2016⁴, hvor der generelt gives udtryk for tilfredshed med uddannelsen, herunder at virksomhederne oplever at kunne levere bedre rådgivning efterfølgende. I undersøgelsen peges bl.a. på, at et større frafald fra ordningen til dels skyldes en manglende tiltro til ordningen som forretningsmodel blandt rådgiverne, og at de er nervøse for tidsforbruget til kvalitetsstyringsystemet. I et notat fra Energistyrelsen påpeges det, at mange virksomheder med uddannede BedreBolig-rådgivere ikke har gennemført BedreBolig-aktiviteter bl.a. pga. en lav efterspørgsel blandt husejerne. På den anden side er markedet for BedreBolig-rådgivning relativt koncentreret på få virksomheder, således at de 3-4 største virksomheder tilsyneladende udfører langt de fleste rådgivningsopgaver. Efterspørgslen kan således ikke blot vurderes ud fra antallet af rådgivere, der ikke har løst BedreBolig-opgaver. Rådgiverne pointerer, at husejerne kan få rådgivning af mange andre end BedreBolig-rådgivere, og at husejerne generelt har en lang beslutningsproces fra plan til handling, som besværliggør salget af processtyring/bygherrerådgivning. Disse resultater stemmer godt overens med NIRAS' resultater af den kvalitative dataindsamling, som præsenteres i afsnit 6.3.

Flere af de kommuner, som har givet borgerne tilskud til BedreBolig-rådgivningen, har undersøgt indsatsens betydning. Det gælder Ballerup, Furesø, Lyngby og Favrskov⁵. Undersøgelserne viser bl.a., at der er stor tilfredshed med ordningen blandt de husejere, der faktisk har modtaget rådgivning (87% angiver at de er tilfredse), og at omkring tre ud af fire husejere, som har modtaget rådgivning, har gennemført minimum ét af de forslåede tiltag. Det skal dog nævnes, at kun 48 personer har deltaget i undersøgelsen, hvorfor resultaterne må læses med et vis forbehold. Det er særligt økonomi og tilbagebetalingstid, komfort og vedligehold, som driver husejernes lyst til renovering. Disse resultater stemmer godt overens med resultaterne fra

³ "Endelig rapport BedreBolig-uddannelsen" Konsortie bestående af: Byggecentrum, Vedvarende Energi, EnergiTjenesten, VIA University College og CLEAN (2015)

⁴ "BedreBolig-rådgiveres erfaringer med BedreBolig", notat fra ENS (2016)

⁵ "BedreBolig brugerundersøgelse i Ballerup Kommune" EnergiTjenesten København (2016), "BedreBolig brugerundersøgelse i Furesø Kommune" EnergiTjenesten København (2016), "BedreBolig brugerundersøgelse i Lyngby-Taarbæk Kommune" EnergiTjenesten København (2016), "Evaluering af Energigennemgangsprojekter" Gate 21 (2016)

NIRAS kvantitative dataindsamling. Mange husejere angiver desuden, at tilskuddet fra kommunen har været afgørende for, at de modtog rådgivningen (66 %). Undersøgelserne peger desuden på, at selve dialogen med rådgiveren har haft en betydning for husejerens beslutning omkring renovering, og at der for nogle husejere kan opstå forvirring om rådgiverens rolle, når de også er håndværkere. Begge disse pointer understøttes af NIRAS' kvalitative data.

3.3. Afsæt i og inspiration fra andre undersøgelser og teorier

Som afsæt for evalueringen har NIRAS undersøgt de erfaringer og evalueringer, der allerede er på området, herunder hvilke lignende ordninger, der allerede eksisterer. Derudover trækker NIRAS på viden og inspiration fra centrale samfundsvidenskabelige teorier, såsom teorier om adfærdsøkonomi, Diderot-effekt og social pejling.

Til at belyse ordningens effekt og virkning bruger NIRAS indsigter fra bl.a. *adfærdsøkonomien*. *Adfærdsøkonomiske* teorier gør det muligt at forklare og forstå, hvorfor mennesker ikke altid agerer som rationelle, økonomiske aktører. Selvom energirenoveringer kan betale sig, oplever mange husejere, at tilbagebetalingshorisonten er så fjern, at de ikke kan forholde sig til og tro på besparelsen. Adfærdsøkonomien har desuden påvist, at mange mennesker er (irrationelt) modvillige til at påtage sig risici for at opnå en gevinst. Dette kan bidrage til at forklare, hvorfor mange husejere oplever en barriere ift. at kaste sig ud i større renoveringsprojekter. Det opleves simpelthen som for risikabelt⁶. Dette forklarer endvidere, hvorfor "tillid" har så stor betydning i relationen mellem rådgiver og husejer. Tillid mindsker de oplevede risici ved et projekt – og er derfor vigtig⁷. Energirenoveringer og andre renoveringer skal desuden passe til den måde, boligen anvendes på. Ofte vil den forventede besparelse ikke realiseres, fordi husets beboere ændrer vaner efter en renovering⁸. Det kan f.eks. være, at beboerne vælger en højere indendørstemperatur efter renoveringen, bruger værelser de ikke brugte før eller generelt omsætter den potentielle besparelse til bedre komfort⁹.

Flere studier identificerer økonomi som den primære motivation for at få husejere til at energirenovere, men det er i den forbindelse vigtigt at være opmærksom på, at mange af disse studier ofte har et økonomisk fokus i deres undersøgelsesdesign. Derfor bliver resultatet ofte, at økonomi er en væsentlig faktor i beslutningsprocessen¹⁰. Det er også vigtigt at huske, at omkostningerne for husejerne også handler om andet end økonomi, f.eks. tid, besvær, rod, oprydning etc.¹¹ At renovere sit hus er som oftest et løbende projekt, som hænger sammen med husejerens livsfaser samt behov og ressourcer på forskellige tidspunkter i livet. Økonomi er en vigtig faktor for, hvorvidt husejeren energirenoverer. Selvom en potentielt lavere varmeregning kan motivere til at energirenovere, handler det også om, hvorvidt man har midlerne til at gennemføre energirenoveringen¹². Det kan være en udfordring, at de husejere, der ville have mest

⁶ Se f.eks. "At tænke - hurtigt og langsomt", Daniel Kahneman (2013).

⁷ Se "Hjemlig Varme", NIRAS (2015).

⁸ "Renovering af danske parcelhuse – Eksisterende viden og nye erfaringer", SBI (2015)

⁹ "Reboundeffekten for opvarmning af boliger - Sammenfatning af rapport", Energistyrelsen (2016)

¹⁰ "Why do people decide to renovate their homes to improve energy efficiency?", Tyndall Centre for Climate Change Research (2014)

¹¹ "Sådan fremmes energibesparelser i bygninger", Viegand og Maagø i samarbejde med SBI (2009)

¹² "Renovering af danske parcelhuse – Eksisterende viden og nye erfaringer", SBI (2015)

gavn af at få reduceret deres varmeregning, ofte vil være dem, der ikke har økonomiske ressourcer til at renovere¹³.

Tidligere undersøgelser, blandt andet fra Analyse Danmark, viser, at de danske husejere gerne vil bruge mindre energi, men helst ikke vil lave for store ændringer for at opnå dette resultat¹⁴. Samtidig kan energirenovering sjældent ses fysisk, hvilket også kan påvirke husejerens adfærd, idet æstetik er en væsentlig faktor i relation til hjemmet¹⁵. En undersøgelse af et ESCO-light projekt viser, at mange husejere foretrækker at bruge tid og ressourcer på mere synlige projekter som køkkener og badeværelser¹⁶. Det betyder også, at energirenovering mere sandsynligt sker i kombination med andre renoveringer, hvilket understøtter det helhedsorienterede perspektiv i BedreBolig-ordningen. Det skyldes også, at mange renoveringsaktiviteter har en potentielt energibesparende effekt¹⁷.

Diderot-effekten beskriver det forhold, at husstandes forbrug, f.eks. ift. indretning og renovering, ofte søger at skabe sammenhæng og helhed. Når der introduceres et nyt element i hjemmet – f.eks. lavenergivinduer – kan det derfor igangsætte en positiv spiral af energirigtige tiltag¹⁸. Energirenoveringen kan tænkes at gribe om sig og ”smitte” andre dele af huset, indtil der er en sammenhæng i husets energimæssige identitet. Et konkret eksempel er husejere, der udskifter vinduer, for derefter at opdage, at der også er behov for at efterisolere væggene. Når det er gjort, opdager de, at det trækker fra gulvet, der så efterisoleres, blot for derefter at opdage, at også loftet trænger. Og sådan fortsætter det. Denne teori kan være med til at underbygge hypotesen om, at husejere med BedreBolig-planer har et større fokus på energirenovering, end husejere uden planer. Når man som husejer energirenoverer, kan det skabe opmærksomhed på, at der er andre udfordringer i huset, man ikke har tænkt over før¹⁹. Denne proces kan blandt andet forklares med Diderot-effekten.

Udover de direkte effekter som BedreBolig-ordningen har for rådgivere og boligejere, vil ordningen formentlig også have effekt via spredning. Til at forstå og belyse ordningens spredningseffekter, kan det sociologiske begreb *social pejling* anvendes. Forbrugere – herunder husejere – navigerer ofte i forhold til, hvad de forventer, andre ville gøre, hvis de var i samme situation. Social pejling handler med andre ord om forventningspres og de mekanismer, der former menneskers adfærd og beslutninger. Begrebet kan forklare, hvad der sker, når flere husejere i samme nabolag foretager energirenoveringer²⁰, eller når rådgivere i BedreBolig-rådgivernes netværk begynder at have mere fokus på energirenovering i deres egen rådgivning. Andre studier har ligeledes peget på, at husejere ikke altid agerer rationelt, men ofte vil gøre det, der

¹³ ”Parcelhusatlas. En kortlægning af danske parcelhuse og deres ejere”, SBI (2016)

¹⁴ ”Undersøgelse af boligejernes holdning til energiforbedringer og boligrenovering”, Analyse Danmark for Energistyrelsen (2014)

¹⁵ ”Why do people decide to renovate their homes to improve energy efficiency?”, Tyndall Centre for Climate Change Research (2014)

¹⁶ ”ESCO-LIGHT - Fremme af energibesparelser i private boliger”, ENS, DONG, Bolius m.fl. (2010)

¹⁷ ”Hvilke renoveringsaktiviteter foretager byggevirksomheder”, Teknologisk Institut (2014)

¹⁸ Se f.eks. ”Culture and Consumption: New Approaches to the Symbolic Character of Consumer Goods and Activities”. Grant McCracken, Indiana University Press, Bloomington and Indianapolis (1988)

¹⁹ ”Energirenovering i enfamiliehuse. Brugerundersøgelse i 60+ segmentet” Green Lab Brugerinnovation for ENS (2013)

²⁰ Se f.eks. ”Gør vi bare som de andre?” i Sundhed og Adfærd, Lars Holmberg, Videncenter for Social Pejling. Det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet (11/10 2012)

er almindelig kendt og opfattes som det normale²¹. I forlængelse heraf peger et studie fra Tyndall Centre for Climate Change Research på, at sociale netværk kan ses som nøglen til at få forbrugere til at tilegne sig ny teknologi eller tage beslutninger herom. De peger på, at den information, man som forbruger får via sit netværk, påvirker adfærd langt mere end ekspertråd²². At forstå disse mekanismer er udgangspunkt for at evaluere og videreudvikle BedreBoliq.

²¹ "Renovering af danske parcelhuse – Eksisterende viden og nye erfaringer", SBI (2015)

²² "Why do people decide to renovate their homes to improve energy efficiency?", Tyndall Centre for Climate Change Research (2014)



OM EVALUERINGEN



4. OM EVALUERINGEN

Med afsæt i eksisterende viden om energirenovering, husejeres adfærd og tidligere undersøgelser af BedreBolig-ordningen, har NIRAS gennemført en evaluering af BedreBolig-ordningen der stiller skarpt på indikatorer på effekter af ordningen. Evalueringen søger at besvare to grundlæggende spørgsmål. Det første spørgsmål vedrører, hvordan og i hvilket omfang ordningen fremmer energirenoveringer, herunder giver mere helhedsorienterede renoveringer. Det andet spørgsmål vedrører, hvorfor og hvordan ordningen virker: Hvilke mekanismer, motiver og behov virker BedreBolig igennem?

Til at belyse de to dele af evalueringen anvendes komplementære metodiske tilgange. Evalueringen er bygget op om en kvantitativ undersøgelse og analyse, der peger på indikatorer på ordningens effekter blandt husejere, og en dybdegående kvalitativ undersøgelse og analyse, der giver en dybere forståelse af ordningens effekter, virkning og udviklingsmuligheder. Denne type evaluering kan være forbundet med en række metodiske udfordringer, ikke mindst når det gælder et kompliceret genstandsfelt som adfærd blandt husejere. Evalueringens resultater må derfor også læses med visse forbehold. Disse forbehold præsenteres efter gennemgangen af det overordnede design for hver metode.

4.1. Kvantitativ dataindsamling

Denne del af evalueringen skal belyse, om BedreBolig-ordningen fremmer energirenoveringer blandt husejere. For at belyse ordningens effekt på energirenoveringer blandt husejere har NIRAS gennemført to kvantitative undersøgelser blandt to forskellige populationer. Dels en national repræsentativ spørgeskemaundersøgelse blandt danske husejere, og dels en repræsentativ spørgeskemaundersøgelse blandt husejere, der har fået udarbejdet BedreBolig-planer. Dataindsamlingen er gennemført i en periode på ca. to uger i september 2016.

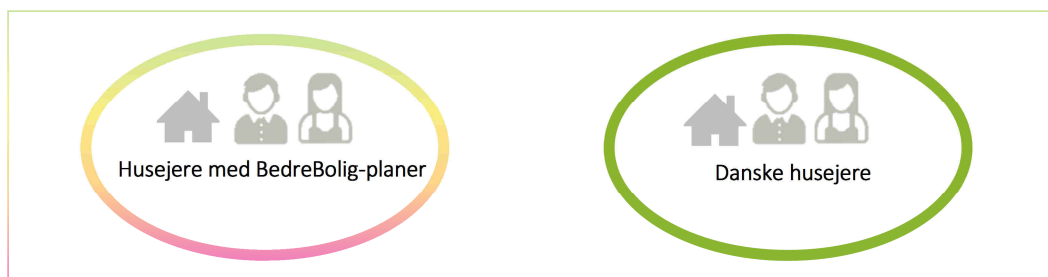
NIRAS har i samarbejde med Analyse Danmark²³ gennemført en repræsentativ undersøgelse blandt danske husejere. Formålet med undersøgelsen er bl.a. at afdække, hvor mange husejere, der har energirenoveret i 2016, hvad der har motiveret dem til at energirenovere samt hvilke oplevelser og erfaringer, de har med renovering og energirenovering.

Derudover har NIRAS gennemført en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt BedreBolig-husejerne (herefter BB-husejerne) – det vil sige husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan i perioden medio 2014 til medio 2016. Virksomheden, der udbyder beregningsprogrammet til BedreBolig-planer, har i august 2016 fået indberettet 568 BedreBolig-planer. Heraf havde 204 BB-husejere angivet e-mailadresse, og undersøgelsen er gennemført som en online spørgeskemaundersøgelse blandt disse. De 204 BB-husejere adskiller sig ikke nævneværdigt fra bruttolisten på relevante parametre som geografi, BedreBolig-planens størrelse, husets alder og den forventede besparelse. 94²⁴ (48 %) af BB-husejerne har deltaget i undersøgelsen.

²³ Undersøgelsen er gennemført som en CAWI-måling, der er udsendt til en stikprøve fra Analyse Danmarks panel, DK-Panelet. 951 husejere har deltaget i undersøgelsen, som er vægtes på køn, alder og region.

²⁴ 9 mails kunne ikke leveres, f.eks. hvis mailen ikke længere eksisterer, hvorfor den endelige stikprøve var på 195 BB-husejere. 3 respondenter har ikke besvaret baggrundsspørgsmålene om kommune, uddannelse, hus-

Figuren nedenfor illustrerer aktørerne i den kvantitative dataindsamling.



Figur 1 Oversigt over respondenter i den kvantitative dataindsamling

Der er stillet en lang række identiske spørgsmål til de to populationer. Besvarelser fra de to populationer sammenlignes i det følgende afsnit for blandt andet at give en indikation af, hvordan og i hvilket omfang BedreBolig-ordningen fremmer energirenoveringer. Formålet med sammenligningen er at belyse, hvilken forskel det gør, når husejere har gjort brug af BedreBolig-rådgivere (herefter BB-rådgiver) i forbindelse med et renoveringsforløb. Ved at spørge ind til husejernes oplevelser med renovering bliver det muligt at se, om BB-husejere f.eks. i højere grad oplever en overskuelig og helhedsorienteret gennemførelse af deres renoveringer, når deres oplevelser sammenlignes med et repræsentativt udsnit af landets husejere. Afdækningen af motiverne bag renoveringerne vil bl.a. være med til at belyse mulige årsager til den manglende efterspørgsel, som rådgiverne tidligere har udpeget som en udfordring for ordningen (se baggrundsafsnit om BedreBolig). Derudover har BB-husejerne fået stillet et par konkrete spørgsmål til den plan, de har fået udarbejdet.

Om metoden

Som tidligere nævnt er der en række udfordringer forbundet med at måle effekter af ordninger af denne type. Der er både generelle usikkerheder ved panelundersøgelser²⁵ og ved, at alle de husejere, der har været i berøring med BedreBolig-ordningen i en eller anden grad, ikke er opgjort i en database, som det er muligt at få adgang til. Det er kun de husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan, som er indberettet, det har været muligt at involvere i undersøgelsen²⁶. Det betyder, at husejere, der kun har fået andre ydelser af BedreBolig-rådgiverne (screeninger eller processtyring), ikke er spurgt.

Samtidig er genstandsfeltet (rådgivningens/ordningens betydning for energirenoveringer) et komplekst område at se på effekter i forhold til. Det skyldes dels, at der kan være mange holdninger til, hvad der kan siges at være en effekt på området (holdningsændring, nedbragt forbrug, nye løsninger etc.), og dels at der er mange forskellige faktorer, der kan påvirke energirenovering i den private boligmasse (eksempelvis håndværkerfradrag og lokale tilskudsordninger). Endelig giver effekten af rådgivningen/ordningen ikke nødvendigvis udslag med det sam-

standsindkomst og civilstatus, men deres svar er alligevel inddraget. NIRAS har foruden invitation til undersøgelsen sendt en enkelt påmindelse.

²⁵ F.eks. kan man diskutere, hvorvidt betingelsen for retvisende statistik er tilstede – har alle i populationen lige stor sandsynlighed for at blive udvalgt eller er det en særlig gruppe mennesker, der er aktive i paneler af denne art? Denne usikkerhed er søgt minimeret ved at sikre, at undersøgelsen er repræsentativ på parametre som køn, alder og region.

²⁶ Af interviewene med BedreBolig-rådgiverne fremgår det blandt andet, at det i praksis ikke er alle BedreBolig-planer, der bliver indberettet. Husejerne har også mulighed for at modsige sig, at planen indberettes.

me (f.eks. for husejere, som ikke står og skal renovere nu). Der kan formentlig gå lang tid fra, at husejeren modtager rådgivning til, at renoveringen faktisk gennemføres.

Der vil altid være en række usikkerheder forbundet med at lave kvantitative undersøgelser. I bilagsrapporten fremgår en oversigt over konfidensintervaller ved givne punktestimater ift. stikprøvens størrelse. Det illustrerer usikkerheden ved et givent resultat. For at belyse, hvorvidt forskellene i de forskellige stikprøver også er signifikante er der udført test af forskellene på andelen i den ene og den anden undersøgelse samt på grupperne²⁷. I bilagsrapporten fremgår desuden spørgeskemaet i dets fulde længde samt frekvenstabeller over alle de stillede spørgsmål opdelt på de forskellige gruppers svar.

Når man ser på forskellene mellem den ene og den anden type respondenter er det vigtigt at huske, at der også kan være mange andre faktorer, der bestemmer forskellene. Det er således ikke nødvendigvis BB-rådgivningen, forskellene i de to gruppers svar kan føres tilbage til. Samtidig kan det være vanskeligt at konkludere, hvorvidt en forskel er et resultat af rådgivningen eller en årsag til, at denne gruppe vælger rådgivning.

En væsentlig udfordring for en effekt-evaluering af BedreBolig er, at det i praksis er umuligt at lokalisere to identiske grupper husejere, hvor alle faktorer og omgivelser er ens bortset fra rådgivningen fra BB-rådgiveren. BB-husejerne er således ikke en "perfekt" gruppe, der er "udsat" for et tiltag (rådgivning gennem BedreBolig-planer), som den repræsentative "kontrol" gruppe af danske husejere ikke er udsat for. Principielt har alle danske husejere mulighed for at vælge at få BB-rådgivning, men kun BB-husejerne har gjort det. Derfor adskiller BB-husejerne sig i udgangspunktet fra andre husejere. Forskellen på de to grupper kan vedrøre den overvejede renovering og husejernes natur. BB-husejerne har således givetvis overvejelser om relativt større og rådgivningskrævende renoveringer. Og måske er BB-husejerne af natur mere tilbøjelige til at søge rådgivning.

Når det er sagt, vil tilgangen til denne evaluering stadig gøre det muligt at udpege forhold, der er centrale for BedreBolig-ordningens effekt. Men en egentlig effektmåling, der resulterer i et tal med to streger under, er der ikke tale om. Når ordet "effekter" nævnes i det følgende, skal det ses i lyset af dette.

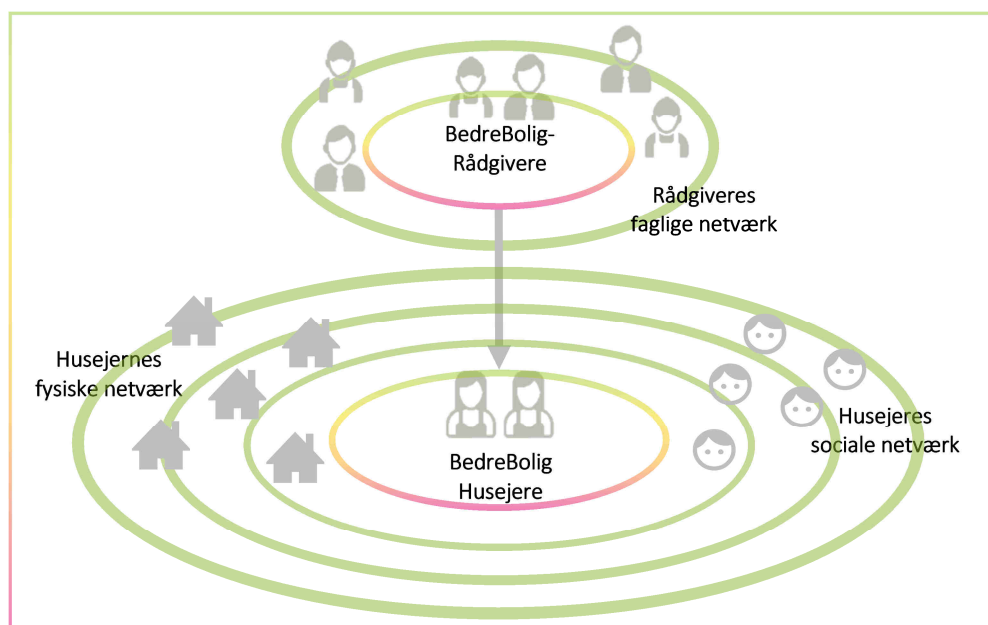
²⁷ NIRAS har anvendt en test, der beregner konfidensintervaller om den enkelte andel til at belyse, hvorvidt de fundne forskelle er statistisk signifikante: $(P2-P1) \pm z \sqrt{P1(100-P1)/n1 + P2(100-P2)/n2}$ med et sikkerhedsniveau på 95 %.

4.2. Kvalitativ dataindsamling

For at give en dybere forståelse af de fundne indikatorer på effekter af BedreBolig-ordningen er der indsamlet en stor mængde kvalitative data. Dataindsamlingen har dels fokuseret på BB-rådgiverne og dels på de husejere, som har fået lavet en BedreBolig-plan (BB-husejere). Fokus i den kvalitative dataindsamling har været på at afdække, *hvordan* BedreBolig ordningen virker, og *hvorfor* den virker, som den gør. Der er bl.a. stillet skarpt på, hvad der bestemmer husejernes behov for rådgivning generelt, og hvilken betydning rådgivningen og planen har haft for de husejere, der har fået lavet BedreBolig-planer.

Undersøgelsesdesignet er desuden udviklet med henblik på at kunne afdække, hvilke spredningseffekter ordningen har haft, såvel blandt rådgiveres som blandt husejeres netværk. Ordningens spredningseffekter er blevet undersøgt gennem kvalitative interview med udvalgte personer fra rådgivernes professionelle netværk og fra husejernes fysiske og sociale netværk (f.eks. naboer eller bekendte).

Figuren nedenfor illustrerer informanterne i den kvalitative dataindsamling. Den kvalitative dataindsamling er gennemført i september-oktober 2016.



Figur 2 Oversigt over informanter i den kvalitative dataindsamling

BedreBolig-rådgiverne og deres netværk

Ordningens effekt og spredning blandt rådgiverne er blevet afdækket gennem to runder af kvalitative dybdeinterview. I første runde er BB-rådgiverne interviewet og i anden runde rådgivere i deres netværk.

BB-rådgiverne er udvalgt til interview ud fra Energistyrelsens oversigt over aktive rådgivere i ordningen. I udvælgelsen er der lagt vægt på at interviewe et så bredt rådgiverfelt som muligt. Det er gjort ved at rekruttere rådgiverne, ud fra en udvalgt bruttoliste, hvor der er sikret en spredning på følgende kriterier:

- **Aktivitet i BedreBolig-regi**
 - Her er sikret en spredning på antallet af BedreBolig-planer, den enkelte rådgiver har udarbejdet, så både meget aktive og knap så aktive rådgivere inddrages. NIRAS har dog udvalgt en overvægt af rådgivere, der har lavet BedreBolig-planer. Det skyldes, at de har flere erfaringer med at bruge ordningen og dens værktøjer i praksis, og derfor vurderes at have bedre kendskab til, hvordan ordningen fungerer i praksis.
- **Faglig baggrund (uddannelse/erhverv)**
 - Der er stilet efter at interviewe rådgivere med forskellige uddannelsesbaggrund. Det vurderes, at den uddannelsesmæssige baggrund har betydning for rådgivernes udbytte af, og tilgang til, ordningen. Der er arbejdet med fem overordnede uddannelseskategorier **1:** arkitekter (arkitektuddannet), **2:** ingeniører (alle former for ingeniøruddannelser herunder teknikum-, akademi-, diplom- og civilingeniører), **3:** håndværkere (tømrer, snedker, murer, el-installatører, kloakmestre, maskinmestre, VVS-installatører), **4:** Bygningskonstruktør (dækker alle faggrupper, der har taget en overbygning som bygningskonstruktør) og **5:** Andet (uddannelser, der falder uden for ovenstående).
- **Geografisk placering**
 - Der er stilet efter at interviewe rådgivere fra hele landet ud fra fire geografiske grupper: **1:** Hovedstaden & Nordsjælland, **2:** Sjælland, Fyn & Øerne, **3:** Sønderjylland og Vestjylland, **4:** Østjylland og Nordjylland.

Indledningsvis har NIRAS i samarbejde med Energistyrelsen udvalgt en bruttoliste med 25 BB-rådgivere, hvorudfra rekrutteringen er foretaget. I alt er der udført **11 dybdeinterview med BB-rådgivere** og **7 dybdeinterview med rådgivernes faglige netværk**. Informanter fra BB-rådgivernes faglige netværk er rekrutteret via rådgiverne ud fra, hvilke fagpersoner de arbejder sammen med eller sparrer med. Alle interview med BB-rådgivere og deres netværk er udført som telefoninterview.

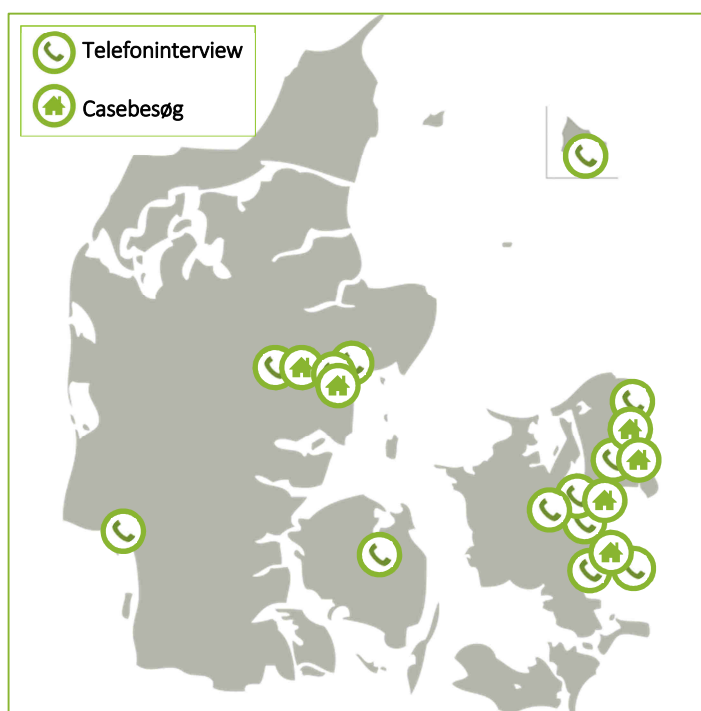
BedreBolig-husejerne og deres netværk

Ordningens effekt og spredning blandt husejerne er afdækket gennem kvalitative interview og casebesøg hos husejere, som har fået udført BedreBolig-planer samt telefoninterview med husejere i deres netværk. Under casebesøgene hos BB-husejere er desuden gennemført en række kortere interview med husejere i deres nabolag.

BB-husejerne er udvalgt til interview på baggrund af deres besvarelser i den kvantitative undersøgelse med det formål at sikre en spredning på parametre som **omfang af deres renovering** (beløbsmæssigt) og **socioøkonomiske forhold** (primært uddannelse og indkomst). Vigtigst er dog, at der er sigtet en spredning på **geografi og urbaniseringsgrad** (by/forstad/land) og **kommune** (kommuner, som har givet tilskud til planerne, og kommuner, som ikke har).

I alt er gennemført;

- 18 telefoninterview med BB-husejere
- 10 telefoninterview med BB-husejeres netværk (socialt netværk)
- 9 casebesøg hos BB-husejere m. interview og rundvisning
- 18 situationsinterview med BB-husejeres naboer (fysisk netværk)



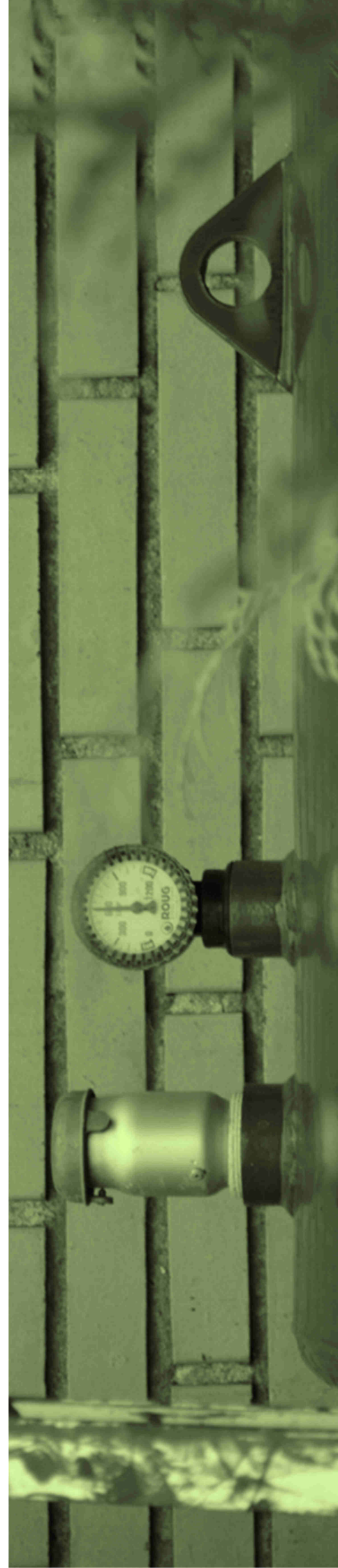
Figur 3 Oversigt over interviewform og husejeres bopæl

4.3. Om resultaterne

I de følgende afsnit præsenteres resultaterne af NIRAS' evaluering af Bedre Bolig-ordningen. Indledningsvis præsenteres resultaterne af den kvantitative dataindsamling med fokus på de indikationer af effekt, BedreBolig-ordningen har. Der tages udgangspunkt i de forskelle, analysen har vist mellem forskellige grupper i den danske befolkning. Afsnittet viser også karakteristika ved BB-husejerne og deres projekter sammenlignet med andre boligejere. Effektkategorierne kvalificeres efterfølgende, når resultaterne af den kvalitative dataindsamling præsenteres. Hvor de kvantitative data kan bruges til at indikere effekter af BedreBolig-ordningen, kan de kvalitative data anvendes til at sige noget om, hvorfor ordningen virker eller ikke virker samt, hvorfor den har den pågældende betydning for BB-husejerne.



KVANTITATIVE
INDIKATORER PÅ EFFEKT



5. KVANTITATIVE INDIKATORER PÅ EFFEKTEN AF BEDREBOLIG-ORDNINGEN

I dette afsnit præsenteres resultaterne af den kvantitative undersøgelse af effektindikatorer samt de forskellige karakteristika ved BB-husejerne og deres projekter. Afsnittet baserer sig på de to spørgeskemaundersøgelser, som NIRAS har gennemført blandt husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan, og blandt danske husejere generelt.

I dette afsnit belyses udviklingen i energirenoveringer over tid, og der foretages en sammenligning af danske husejere generelt set (DK-husejere) og husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan af en rådgiver (BB-husejere). Foruden at se udviklingen i energirenoveringer har fokus især været på at undersøge følgende tre indikatorer og forklaringer på effekt:

- 1) Hvorvidt husejere, der har fået rådgivning af en BB-rådgiver, adskiller sig fra andre husejere på forskellige parametre (boligerne, personerne og indstillingen til energi og renovering)
- 2) Hvilken oplevelse og erfaring de forskellige husejere har haft med energirenovering, herunder projektets forløb
- 3) Hvordan og i hvilket omfang BB-rådgivningen har haft effekt på husejeres opfattelser og eventuelle fremtidige handlinger ift. energirenoveringer

5.1. Kvantitativ analysestrategi

For at gøre populationerne mere sammenlignelige ses også på forskellige undergrupper i de to populationer. Der ses blandt andet på husejere, der har brugt mere end 50.000 kr. på renovering de seneste 2 år samt husejere, der har fået professionel rådgivning inden for de seneste 2 år af en rådgiver, som ikke er BB-rådgiver. Der arbejdes således med forskellige betegnelser for undergrupperne, som er skitseret i nedenstående tabel.

Betegnelse	Forklaring	Antal (%)
DK-husejere	Repræsentativt udsnit af de danske husejere	951 (100 %)
- DK-husejere med anden prof. rådgivning	Danske husejere, der inden for de seneste 2 år har fået professionel rådgivning om renovering af en rådgiver, som ikke var BB-rådgiver	208 (22 %)
- DK-husejere +50.000	Danske husejere, der har brugt mere end 50.000 kr. på større renoveringer af huset inden for de seneste 2 år	329 (35 %)
BB-husejere	Husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan, og som har opgivet en mailadresse	94 (100 %)
- BB-husejere +50.000	Husejere, der har fået udarbejdet en BedreBolig-plan, og som har brugt mere end 50.000 kr. på større renoveringer af huset inden for de seneste 2 år	68 (72 %)

Figur 4 Oversigt over de forskellige grupperinger i analysen (analysestrategi)

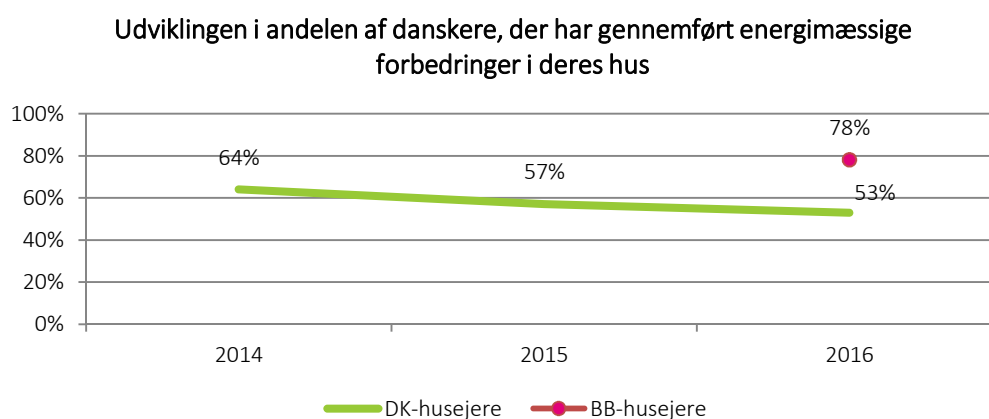
NIRAS har på baggrund af analysen udvalgt interessante og relevante resultater af spørgeskemaundersøgelserne, som præsenteres på de følgende sider. Nogle figurer præsenterer svarene for alle fem grupper, mens NIRAS andre steder kun har udvalgt nogle af grupperne, fordi resultater her var mest interessant. Når man læser resultaterne, er det vigtigt at huske, at data-

grundlaget er 94 BB-husejere, der har fået udarbejdet planer. Der er således en vis statistisk usikkerhed, når der er tale om en så lille stikprøve.

5.2. Et lille fald i danskernes energirenovering

Den kvantitative del af evalueringen har blandt andet til formål at afdække, hvorvidt der er sket en positiv udvikling i antallet af husejere, der har gennemført renovering, som har medført energimæssige forbedringer. Udviklingen i dette kan selvsagt ikke føres entydigt tilbage til BedreBolig, men kan pege på en generel udvikling på området, som BedreBolig er en del af.

Figuren nedenfor illustrerer, at andelen af DK-husejere, der har gennemført renoveringer, som har medført energimæssige forbedringer af boligen inden for de seneste 5 år, er på 53 %. Set over de seneste tre år er andelen en smule faldende²⁸. Det er ikke muligt ud fra undersøgelsen at se, hvorfor interessen og gennemførelse af energirenoveringer er faldende. Andre studier gennemført i 2016 peger også på, at interessen for energirenoveringer er faldende²⁹.



Figur 5 Har du/I gennemført renovering, som har medført energimæssige forbedringer af boligen inden for de seneste 5 år? Base 2016: DK-husejere: 954, BB-husejere: 94

Over halvdelen af DK-husejerne har gennemført renovering, som har medført energimæssige forbedringer de seneste 5 år. Til sammenligning svarer 78 % af BB-husejerne, at de har gennemført renovering, som har medført energimæssige forbedringer af boligen inden for de seneste 5 år. Der er således signifikant flere af de husejere, der har haft besøg af en BB-rådgiver, som har gennemført energirenovering end blandt de danske husejere generelt set. Man kan således se, at der er en forskel, men man kan ikke dermed sige, om energirenoveringen er en effekt af BedreBolig-ordningen eller et præmis for tilvalget af den, dvs. årsags- og virknings-sammenhængen er ikke bestemt. Det kan i øvrigt være, at nogen af energirenoveringerne for BB-husejere kan være udført før BB-rådgivningen. De kvalitative data peger på, at BB-husejere ofte er motiverede for at modtage rådgivning, fordi de allerede har en interesse for eller planer

²⁸ Der er usikkerheder forbundet med målinger af denne art, og en stikprøve på ca. 1000 og en andel i midten af de halvtreds, betyder en usikkerhed på ca. 3 procentpoint. Det betyder altså, at forskellen på 4 procentpoint fra sidste års måling er inden for den statistiske usikkerhed, og at der derfor ikke nødvendigvis er tale om en udvikling på området sammenlignet med sidste år (Se Bilagsrapporten for en oversigt over 95 % konfidensintervaller med udvalgte stikprøver og punktestimater.)

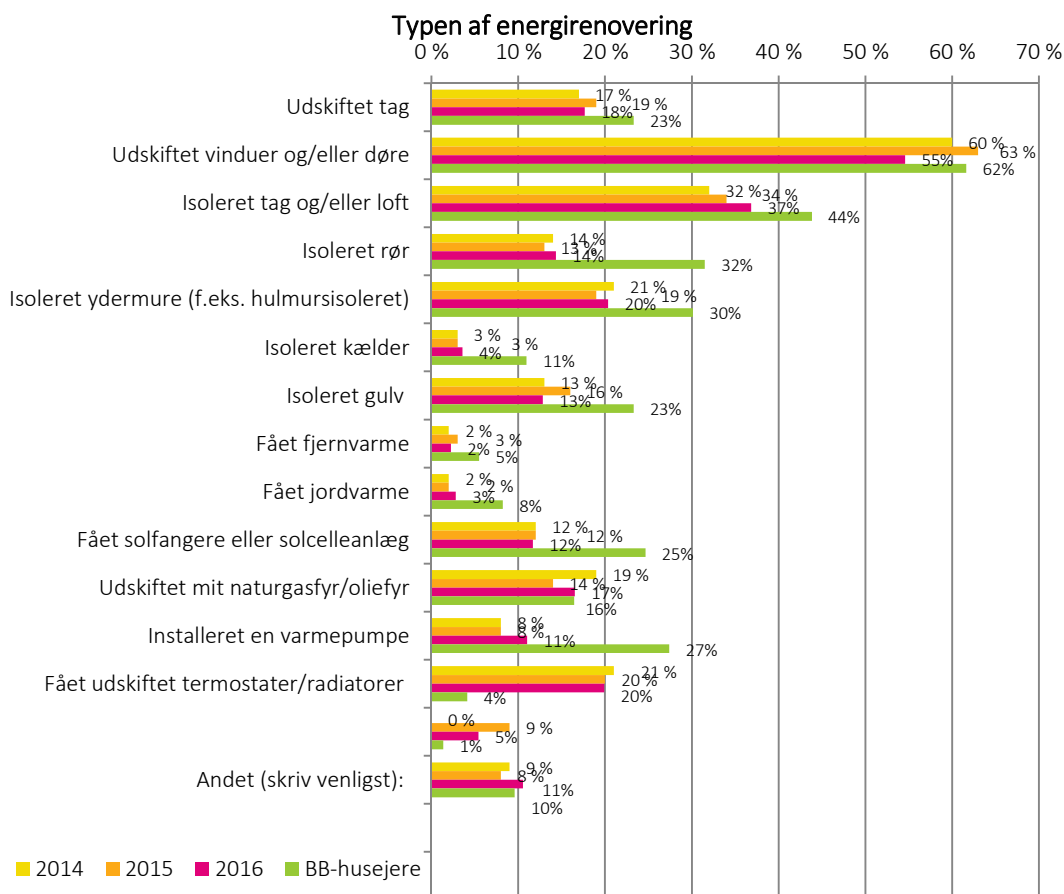
²⁹ Se f.eks. "Bolius boligejeranalyse" s. 8, TNS Gallup (2016)

om at renovere. Nogle BB-husejere gør dog brug af rådgivningen af andre årsager, såsom ønske om eftersyn af husets stand.

5.3. BedreBolig-husejere foretager energirenoveringer

BB-husejerne har brugt flere penge på at renovere deres hus inden for de seneste 2 år end danske husejere generelt set har. 56 % har brugt 100.000 kr. eller mere, hvorimod det kun er 19 % blandt DK-husejerne. Blandt DK-husejerne, der har fået anden professionel rådgivning, har 41 % brugt 100.000 eller mere. Noget tyder altså på, at de husejere, der har fået BB-rådgivning, bruger flere ressourcer på at renovere. Det handler formentlig om, at man er mere tilbøjelig til at søge rådgivning, når man står overfor et større projekt. Data fra de kvalitative interview peger – ikke overraskende – på en tendens til, at husejerne er mere villige til at modtage og betale for rådgivning, jo større en investering eller renoveringsprojekt, de foretager.

Der er ligeledes set på udviklingen i de typer energirenoveringer, DK-husejerne har fået gennemført samt sammenlignet med de energirenoveringer, BB-husejerne har fået udført inden for de seneste 5 år. Dette illustreres i figuren nedenfor, som viser nogle interessante forskelle mellem DK-husejerne og BB-husejerne.



Figur 6 Hvilke(t) af følgende renoveringstiltag har du gennemført i din bolig, som har medført energimæssige forbedringer, inden for de seneste 5 år? (Gerne flere svar) Base 2016: DK-husejere: 505, BB-husejere: 73. OBS: svarkategorien "Isoleret ydermure (f.eks. hulmursisoleret)" var i 2014 og 2015 to selvstændige svarkategorier, som for sammenligningens skyld er lagt sammen.

Figuren viser, at BB-husejerne f.eks. oftere har isoleret ydermure. På grund af stikprøvens størrelse er forskellen dog ikke signifikant. Der er til gengæld signifikant flere BB-husejere, der har isoleret rør, samt fået solfangere eller solcelleanlæg eller installeret en varmepumpe. Til gengæld er der signifikant færre BB-husejere, der har fået udskiftet termostater eller radiatorer.

Dette stemmer godt overens med data fra de kvalitative interview, som peger på, at et af de områder, hvor rådgivningen kan have en betydning, er ift. de mindre 'synlige' energirenoveringer. Imens de fleste husejere enten kan se eller mærke, om deres vinduer eller tag trænger til udskiftning, er det mindre åbenlyst, om en mur eller rør er ordentligt isolerede. Andre studier indikerer endvidere, at hvis energirenovering ikke kan ses fysisk, påvirker det motivationen for at gennemføre disse³⁰, hvilket kan forklare, hvorfor DK-husejerne ikke i ligeså høj grad har gennemført disse typer renovering. Samtidig peger de kvalitative data på, at BB-rådgivningen tiltaler husejere, som overvejer at få installeret større energirigtige løsninger, f.eks. solceller eller varmepumper.

5.4. Få gør brug af rådgiveren til byggeledelse

Kun ca. 6 % af de interviewede BB-husejere har gjort brug af BB-rådgiveren til at styre bygge-/renoveringsprocessen. Det forklares blandt andet med, at der var tale om opgaver, der ikke blev vurderet til at have brug for byggeledelse eller at der ikke blev lagt op til det. Nedenfor er gengivet udvalgte forklaringer fra den kvantitative undersøgelse på, hvorfor man ikke har brugt rådgiveren til byggeledelse.



Denne service blev ikke tilbudt af rådgiveren

Det er en lang proces hvor vi selv laver en hel del, og arbejder sammen med vores håndværker i noget af tiden. Vi har tid nok, så der er ikke brug for nogen stram styring ...

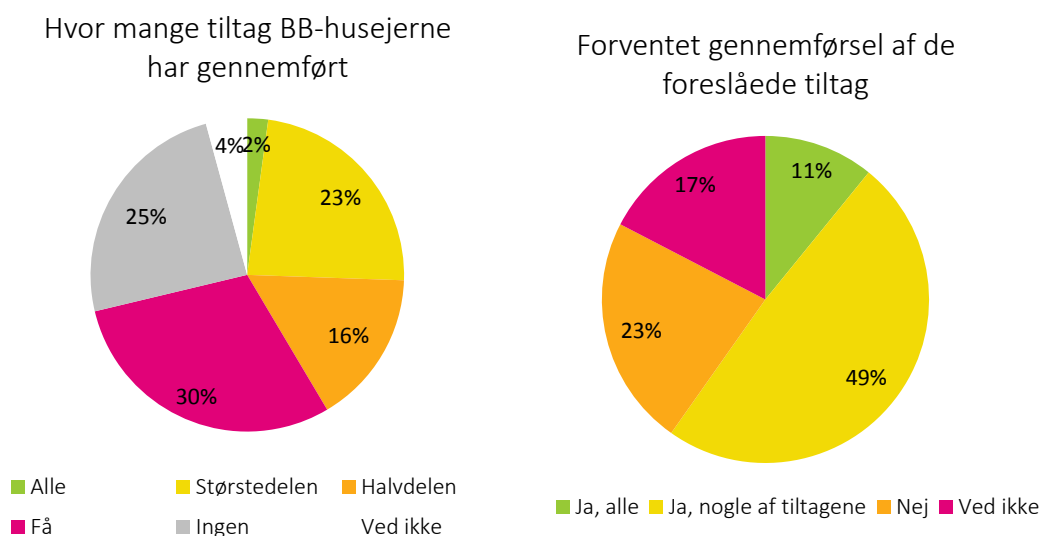
Fik ideerne fra rådgiveren, og fandt så kompetente folk til løsningerne.

Jeg havde større forventninger til de håndværkere, som jeg slutteligt bad udføre renoveringen, end godt var. En anden gang vil jeg have en professionel rådgiver med undervejs samt udfærdige div. kontrakter vedr. tidsestimater o.l., som løb helt løbsk. I dette marked er ALLE sælgere og har fokus på egen indtjening og ikke kundens reelle behov.

³⁰ Se f.eks. "Why do people decide to renovate their homes to improve energy efficiency?", Tyndall Centre for Climate Change Research (2014)

5.5. Projekter gennemføres ikke nødvendigvis med det samme

41 % har samlet set gennemført mere end halvdelen af de tiltag, der blev foreslået i BedreBolig-planen. 2 % har gennemført det hele. Samtidig tyder undersøgelsen på, at BedreBolig-planerne ikke nødvendigvis igangsættes med det samme, hvilket figurerne nedenfor illustrerer. Selvom mange BB-husejere ikke har gennemført alle de foreslåede tiltag, betyder det ikke, at de ikke har tænkt sig at gøre det. 60 % af dem, der endnu ikke har udført alle tiltagene, regner med at gøre noget af det, der er blevet foreslået, hvilket figuren nedenfor viser. 23 % af de BB-husejere, der ikke har gennemført alle tiltagene, regner heller ikke med at gøre det.



Figur 7 Hvor stor en del af de tiltag, der blev foreslået i BedreBolig-planen, har du/I gennemført på nuværende tidspunkt? Base 2016: 94 & Regner du/I med at gennemføre de resterende tiltag, der blev foreslået i planen? Base 2016: BB-huseiere: 92

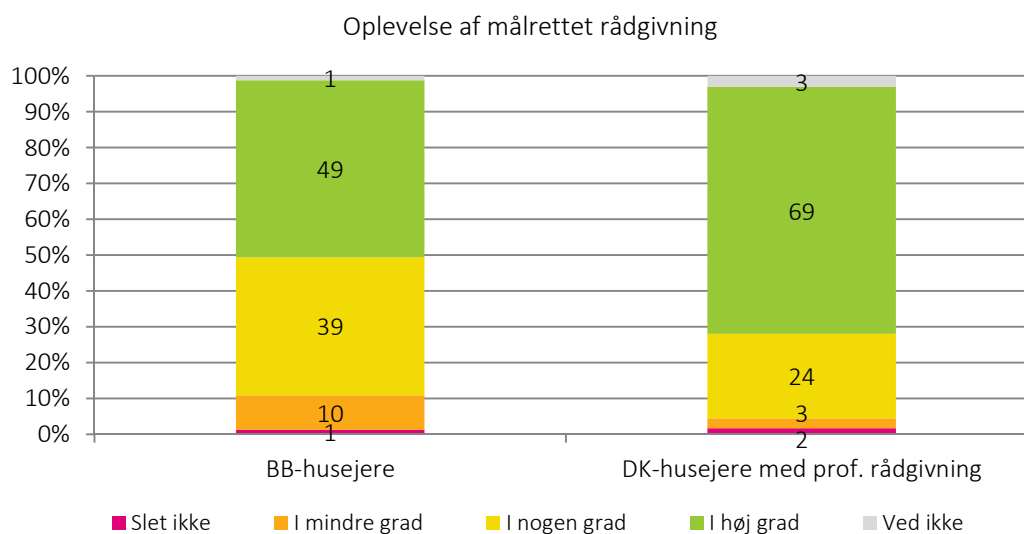
5.6. Ikke alle BedreBolig-husejere ved, at de har haft besøg af en BedreBolig-rådgiver

Undersøgelsen indikerer også, at rådgiveren ikke nødvendigvis markedsfører sig på at være BB-rådgiver eller at husejeren ikke har særligt fokus på dette. Det viser sig ved, at kun 81 % af BB-husejerne svarer 'ja' til, at de har benyttet sig af en BB-rådgiver. I øvrigt viser det sig, at 3 % af DK-husejerne svarer, at de har benyttet sig af en BB-rådgiver. Her skal man også huske på, at en samtale med husejeren og gennemgangen af huset typisk tager BB-rådgiveren omkring 1-1½ time. Hvis rådgivningen ligger flere år tilbage, kan det ikke forventes, at det står klart i husejers erindring, hvem rådgiveren præcis var.

Når der ses på de danske husejere, der har fået professionel rådgivning af en anden type rådgiver end en BB-rådgiver, har kun 26 % af dem betalt for rådgivning. Den professionelle rådgivning, man gør brug af som husejer, er således oftest gratis, noget man har fået tilskud til eller noget, man får i kombination med køb af andre ydelser. Til sammenligning har 72 % af BB-husejerne betalt for professionel rådgivning, heriblandt BB-rådgivning. Her skal det bemærkes,

at mange kommuner har givet et tilskud til BB-rådgivningen, men der foreligger ikke oplysninger om, hvor mange BB-husejere i undersøgelsen, der har fået tilskud.

Ses der på husejernes oplevelser med rådgivning, viser undersøgelse, at 49 % af BB-husejerne mener, at den professionelle rådgivning i høj grad var målrettet deres behov. Blandt DK-husejerne, der har fået anden professionel rådgivning, angiver 69 % dette. Her skal man dog være opmærksom på, at den professionelle rådgivning de har fået, også kan have været mere målrettet på en enkelt udfordring, hvorimod BB-rådgiveren kan have søgt at være mere helhedsorienteret og derfor også rådgive om andre elementer end det, husejeren har efterspurgt eller overvejet.



Figur 8 I hvilken grad oplever du, at den professionelle rådgivning var målrettet dine behov? Base: 2016 BB-husejere: 83 DK-husejere med prof. rådgivning: 208

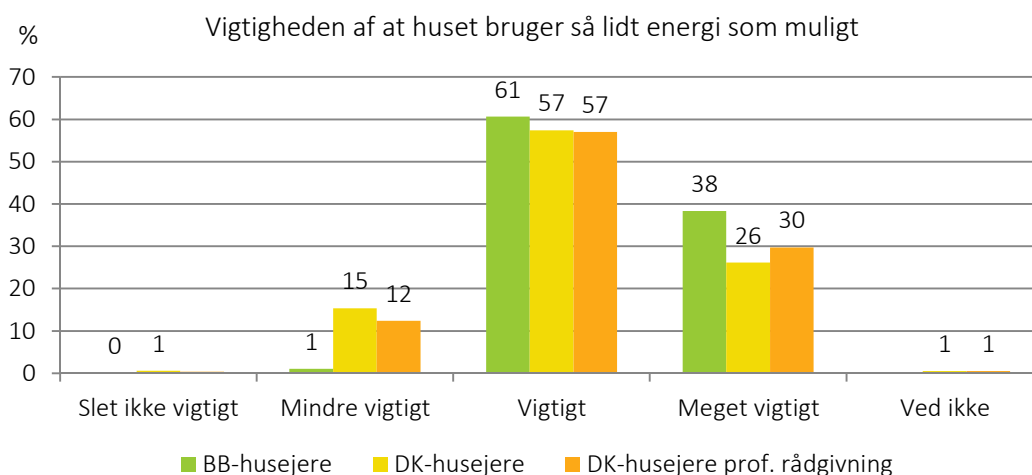
5.7. BedreBolig-husejerne er ofte veluddannede mænd med fokus på energibesparelser

Et led i at undersøge effekten af en ordning samt hvorfor den virker, handler om at finde ud af, hvem ordningen tiltaler. Derfor er der set på, hvorvidt og hvordan BB-husejerne adskiller sig fra danske husejere generelt set.



3 ud af 4 BB-husejere i undersøgelsen er mænd, hvorimod det gælder ca. 3 ud af 5 DK-husejere i undersøgelsen. BB-husejerne har også en højere husstandsindkomst end danske husejere generelt set ligesom de generelt set også har længere uddannelse. Omkring en tredjedel af BB-husejerne bor i huse, der er bygget i perioden 1961- 1972. Ses der på de danske husejere generelt set, er det omkring en fjerdedel af dem, der bor i huse fra samme periode.

BedreBolig-ordningen har til formål at fremme energirenoveringer, og derfor kunne man formode, at BB-husejerne var husejere, der generelt gik mere op i husets varmekonsum end danske husejere generelt set. Det viser sig dog, at der ikke er nogen nævneværdig forskel, når det gælder, hvor vigtigt husejerne synes det er at følge regelmæssigt med i husets varmekonsum. Dog er der forskel, når det gælder energiforbruget, hvor det samlet set er vigtigere for BB-husejerne, at deres hus bruger så lidt energi som muligt³¹. Det gælder også, når BB-husejerne sammenlignes med DK-husejerne, der har fået professionel rådgivning. Om det er en effekt af BedreBolig (om rådgivningen giver husejerne mere fokus på energiforhold) eller en årsag til at vælge denne type rådgivning kan undersøgelsen ikke sige.



Figur 9 Hvor vigtigt er følgende for dig? - "At mit hus bruger så lidt energi som muligt" Base 2016: BB-husejere: 94, DK-husejere: 951, DK-husejere prof. rådgivning: 208

Det er også vigtigere for BB-husejerne end DK-husejerne, at deres hus er behageligt at opholde sig i, hvilket er en væsentlig effekt af en energirenovering³². Sammenlignes BB-husejerne med

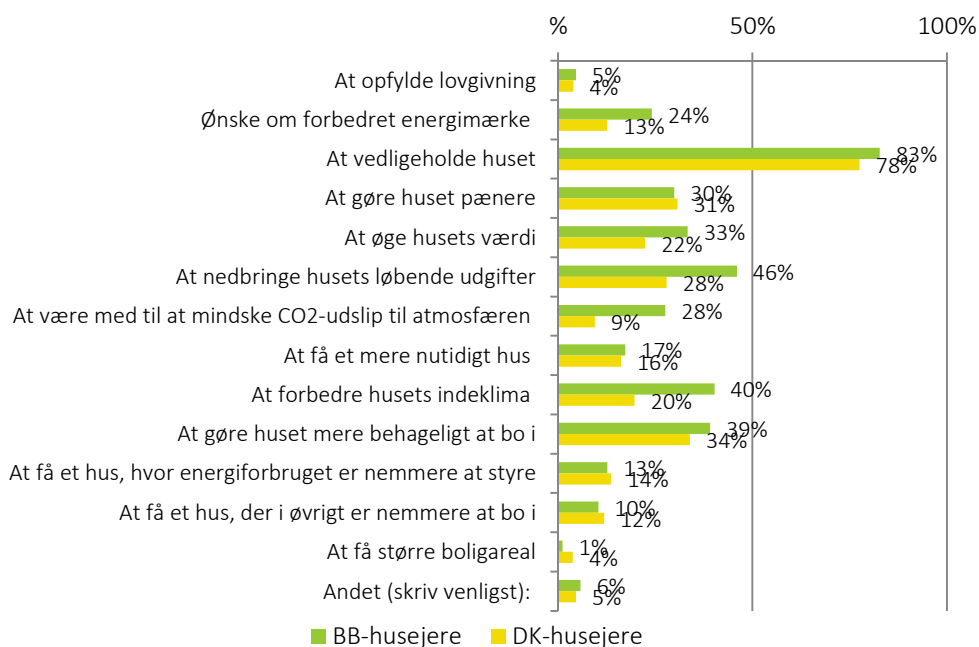
³¹ Andelen, der angiver, at det er 'Vigtigt' eller 'Meget vigtigt' er signifikant højere blandt BB-husejerne end for DK-husejerne.

³² Se f.eks. "Sammenhængen mellem boligens energistandard og komfort" for Energistyrelsen, NIRAS (2015)

DK-husejerne, der har fået professionel rådgivning af andre end BB-rådgivere, ses det, at disse to grupper er mere ens på dette område.

De husejere, der angiver at have brugt penge på større renoveringer inden for de seneste 2 år, er blevet spurgt til deres motiver for dette. Figuren nedenfor illustrerer, at BB-husejerne i langt højere grad har været motiveret af at nedbringe husets løbende udgifter sammenlignet med DK-husejerne. Det gælder også forbedring af husets indeklima og mindske CO2-udslippet. Det kan skyldes, at det er vidt forskellige renoveringsopgaver, de to grupper har stået overfor eller at BedreBolig i højere grad tiltaler den gruppe husejere, der motiveres af at nedbringe udgifter, forbedre indeklima og mindske deres CO2-udslip. Man skal dog være opmærksom på, at svarforskellen kan være en effekt af rådgivningen og renoveringen forstået på den måde, at BB-husejerne har mere fokus på at nedbringe udgifter og forbedre indeklima på grund af rådgivningen.

Primære motiver for at gå i gang med større renoveringer

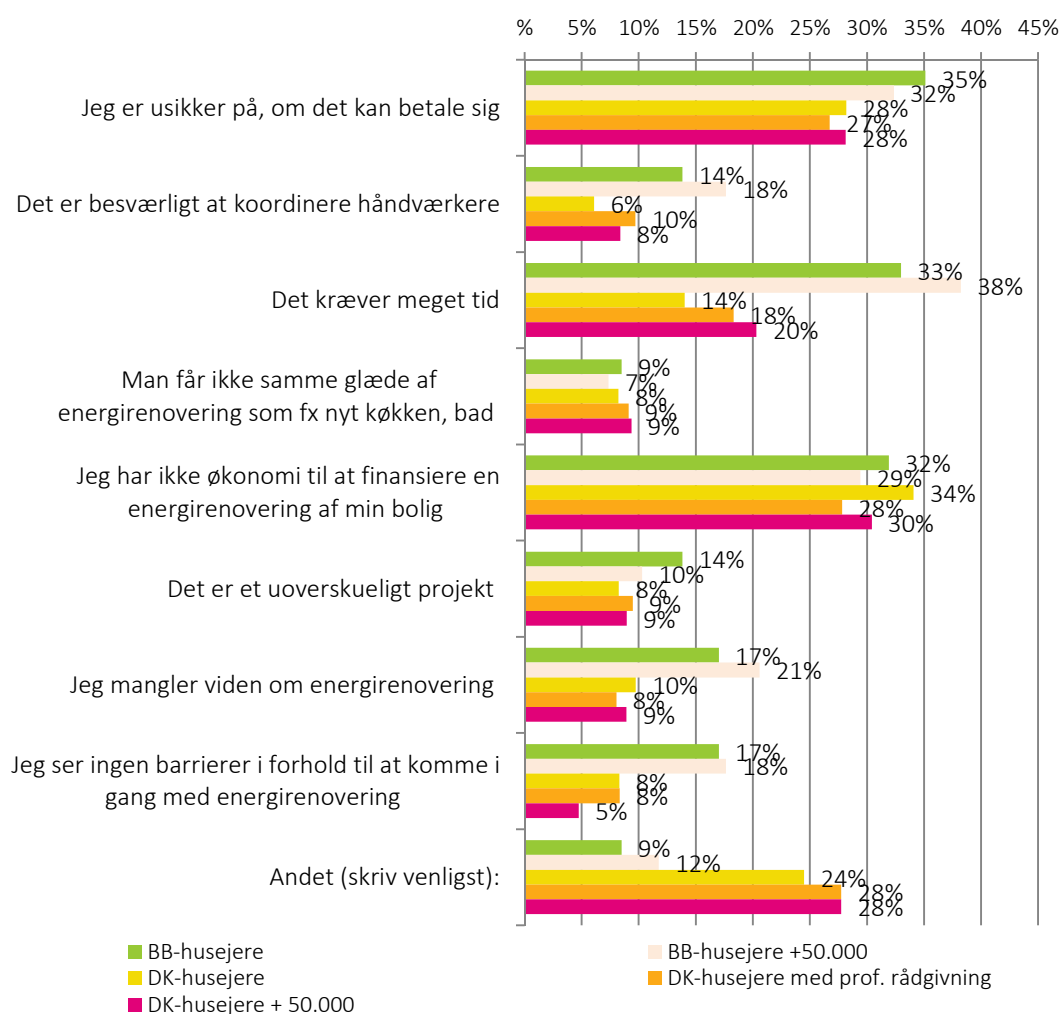


Figur 10 Hvad var dit/jeres primære motiv/motiver for at gå i gang med de større renoveringer? Base 2016: BB-husejere: 87, DK-husejere: 782

5.8. Barrierer for energirenovering

Den følgende figur viser de forskellige gruppers oplevelse af barrierer for energirenovering. Overordnet set viser figuren, at de oplevede barrierer for energirenovering er meget ens for de fire grupper. 17 % af BB-husejerne ser ingen barrierer for energirenovering, hvilket kun gælder for 8-10 % af de andre grupper. Det springer desuden i øjnene, at en ud af tre BB-husejere anser tid for at være en barriere, hvilket ikke er tilfældet for nær så mange af de andre grupper. Det kan måske skyldes, at BB-husejerne i højere grad har konkrete erfaringer med særligt vanskelige projekter, eller det kan strengt taget være, at BB-husejerne har særligt travlt i hverdagen og netop derfor har valgt at få BB-rådgivning. I forlængelse heraf er økonomi en væsentlig barriere for energirenovering for alle grupperne.

De oplevede barrierer



Figur 11 Hvad ser du som de største barrierer for at komme i gang med at energirenovere din bolig? (Gerne flere svar) Base: 2016: BB-husejere: 94 DK-husejere: 951 DK-husejere med prof. rådgivning: 208 DK-husejere +50.000: 329

DK-husejerne nævner blandt andet følgende forklaringer på oplevede barrierer under "Andet":

“ De typer energirenovering der anbefales til mit hus, passer ikke til husets alder og øvrige konstruktion. En evt. udregning af besparelse kan man ikke regne med.

Det skal kunne tjene sig ind forholdsvis hurtigt

Har energirenoveret for ca. 10 år siden

Huset ødelægger sit oprindelige udseende hvis der skal isoleres mere

Jeg skal lige spare sammen først og kombinere det med udbygning

Jeg gider ikke, og det kan næppe betale sig

Under "Andet" nævner BB-husejerne som oplevede barrierer blandt andet:

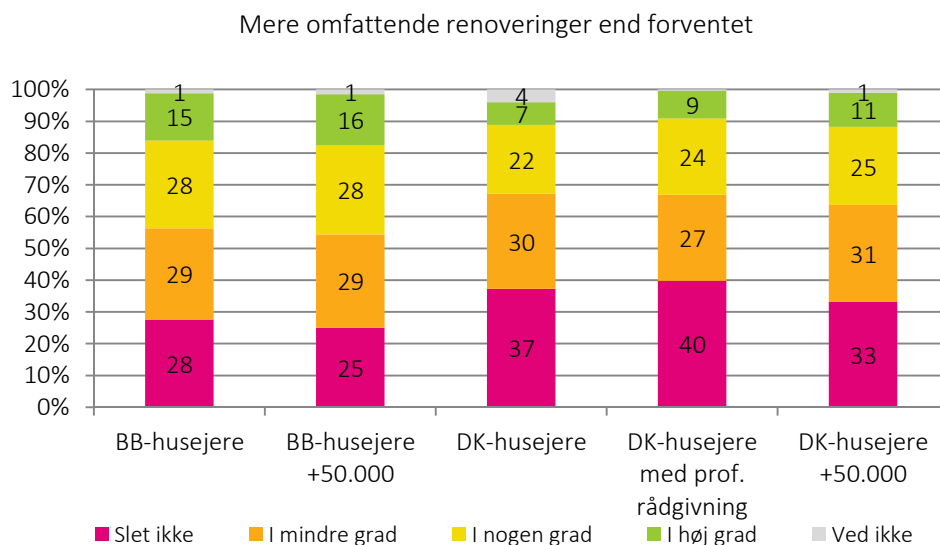
“ Det er min erfaring både fra dette hus og tidligere huse, at de officielle modeller for beregning af energiforbrug ofte er misvisende og giver anledning til fejlinvesteringer og skuffelser. Det gælder således også de beregninger, der lægges til grund for energimærker, og som i høj grad afhænger af hvem, der har udført vurderingen.

Det kan være svært at vælge, hvilken slags energirenovering vi skal vælge fra olie -> naturgas, varmepumpe, icopal varmt tag etc.

I et rækkehus kan udskiftning af døre og vinduer som oftest være en fordel i samarbejde med naboen/naboerne.

5.9. Rådgivningen kan få betydning for omfanget af renovering

For en stor del af BB-husejerne (43 %) blev de større renoveringer i nogen eller i høj grad mere omfattende end de først havde forestillet sig. Det samme gælder kun for 33 % af de DK-husejere, der har fået anden professionel rådgivning, hvilket figuren nedenfor viser.



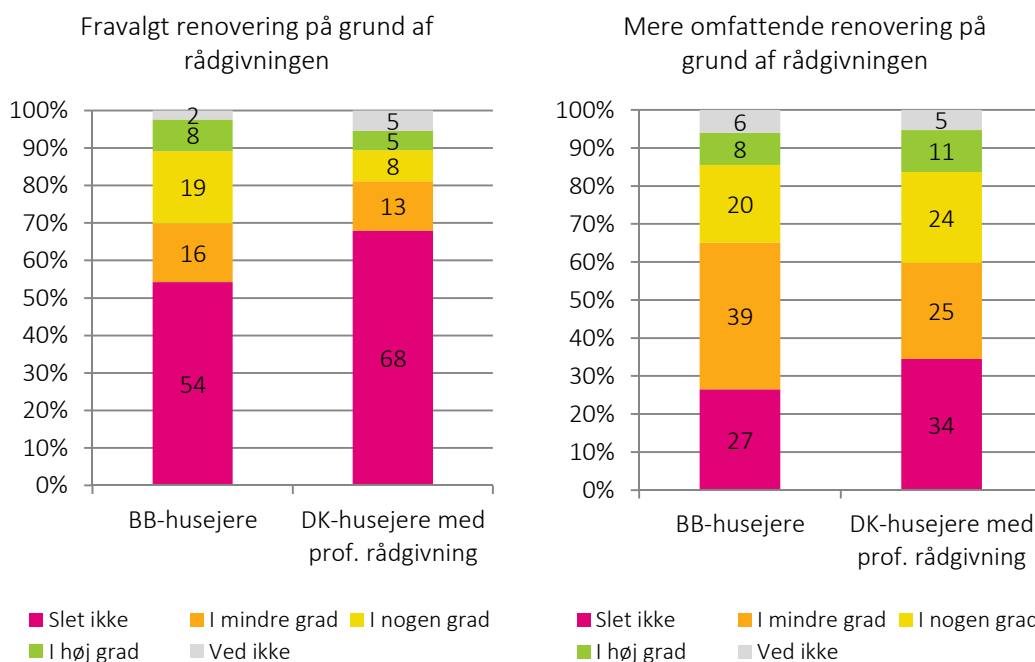
Figur 12 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer blev mere omfattende, end du havde forestillet dig fra starten? Base: 2016: BB-husejere 87, BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

Noget tyder altså på, at BedreBolig-ordningen kan få allerede påtænkte renoveringer til at blive mere omfattende end de ellers ville være blevet, hvilket skaber mere beskæftigelse og potentielt mere energirenovering i de pågældende projekter. Det kan skyldes, at BedreBolig-ordningen søger at skabe en helhedsorienteret plan for hele huset, så husejeren ikke risikerer for meget dobbeltarbejde. Som en BB-husejer forklarer:

“ Det indebærer ofte ikke kun udskiftning af f.eks. radiatorer, men medfører yderligere arbejde/udgifter til udbedring af diverse samt det sætter gang i, at når først den ene ting skal laves, kan noget andet ligeså godt laves samtidig for at undgå unødigt dobbeltarbejde. Skal vi f.eks. udskifte radiatorer til gulvvarme i vores stueetage, så skal vi jo også have nyt gulv. Skal vi skifte gulv i køkken, så kunne det være smart at udskifte køkken, da vi vil lave om i indretningen, etc.

At renoveringen bliver mere omfattende end forventet kan skyldes mange ting, og det er således ikke sikkert, at det har noget med BB-rådgivningen at gøre. Det kan også have noget med karakteren af renoveringen at gøre. Derfor er alle respondenter, der har modtaget rådgivning, blevet spurgt, hvilken betydning rådgivningen specifikt har haft for deres renovering. Som det fremgår af figuren nedenfor, angiver 27 % af BB-husejerne, at den professionelle rådgivning i nogen eller i høj grad betød, at de fravalgte renovering, de ellers havde overvejet at gennemføre. Professionel rådgivning kan få den modsatte betydning for renoveringen og få husejerne til at fravælge ellers påtænkte renoveringer på baggrund af rådgivningen. Det kan både dække over, at rådgiveren informerer dem om eventuelle u hensigtsmæssigheder i deres planer eller

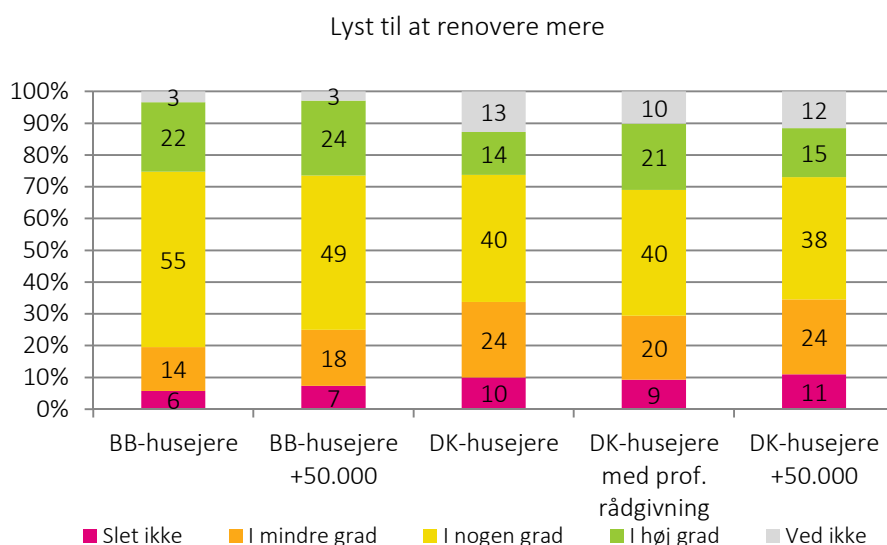
at husejeren f.eks. finder ud af, at det ikke kan betale sig, hvilket der også fremgår eksempler på i interviewene med BB-husejerne.



Figur 13 I hvilken grad oplever du, at den professionelle rådgivning betød...? ... at du/i besluttede dig/jer for ikke at gennemføre renovering, du ellers overvejede at gennemføre? & ... at du/i besluttede dig/jer for at gennemføre mere omfattende renovering, end du ellers ville have gennemført? Base: 2016 BB-husejere: 83, DK-husejere med prof. rådgivning: 208

Som figuren ovenfor viser, kan rådgivning få den betydning, at husejerne vælger at gennemføre mere omfattende renovering. Det er kun 27 % af BB-husejerne, der angiver, at rådgivningen slet ikke har haft denne konsekvens. Blandt DK-husejerne er dette tal 34 %.

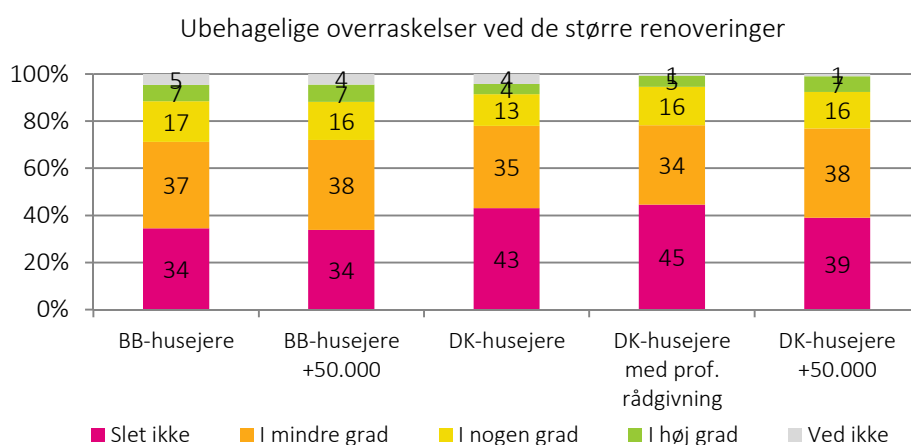
77 % af de husejere, der har fået BB-rådgivning fortæller, at de i nogen eller i høj grad har fået lyst til at renovere mere/andre steder i huset af at gennemføre større renoveringer. Det gælder kun 54 % af DK-husejerne og for 61 % af de DK-husejere, der har fået anden professionel rådgivning. Der kan således være tegn på, at elementer i BB-ordningen understøtter en Diderot-effekt, således at BB-husejere får lyst til at renovere mere, når først de får renoveret. Her peger de kvalitative data på, at BB-rådgivningens fokus på hele huset er noget af det, som kan bidrage til at understøtte en Diderot-effekt.



Figur 14 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer gav dig lyst til at renovere mere/andre steder af huset? Base: 2016: BB-husejere 87, BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

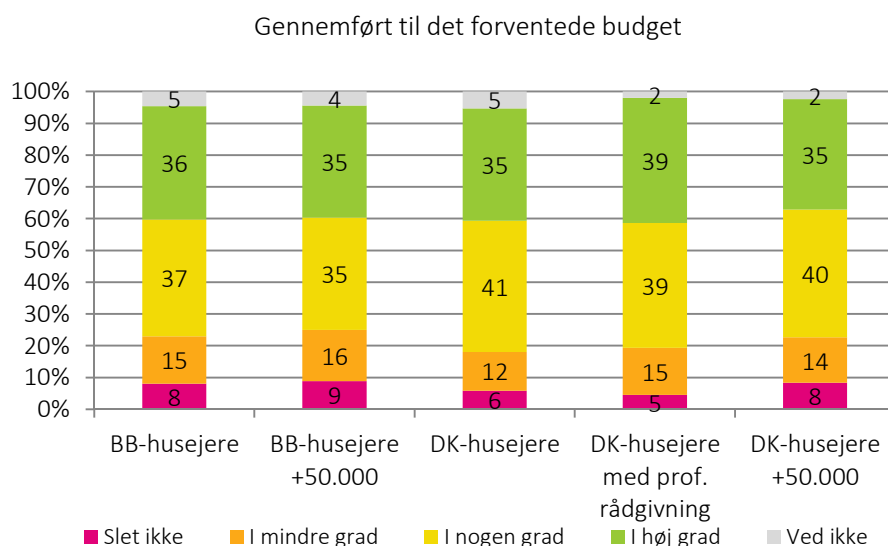
5.10. BedreBolig-rådgivningen fører ikke nødvendigvis til et bedre renoveringsforløb

Alle husejerne er blevet spurgt i hvilken grad, de oplevede ubehagelige overraskelser ved de større renoveringer. Figuren nedenfor viser overordnet set det samme billede for alle grupperne, men der er mindre forskelle at finde. F.eks. oplever 34 % af BB-husejerne slet ikke ubehagelige overraskelser ved de større renoveringer, mens det for DK-husejerne med anden professionel rådgivning er 45 %, der slet ikke oplever ubehagelige overraskelser.



Figur 15 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer gav ubehagelige overraskelser? Base: 2016: BB-husejere 87, BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

Den følgende figur viser, hvorvidt husejerne oplever, at de større renoveringer blev gennemført til det forventede budget. Generelt set oplever minimum 70 % af de forskellige grupper, at de større renoveringer i nogen eller i høj grad gennemføres til det forventede budget. Der er således ikke markante forskelle på de fem grupper, når det gælder renoveringernes overholdelse af budgettet.



Figur 16 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer blev gennemført til det forventede budget? Base: 2016: BB-husejere 87, BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

5.11. Energirenoveringer er arbejdet værd, men giver ikke altid det forventede resultat

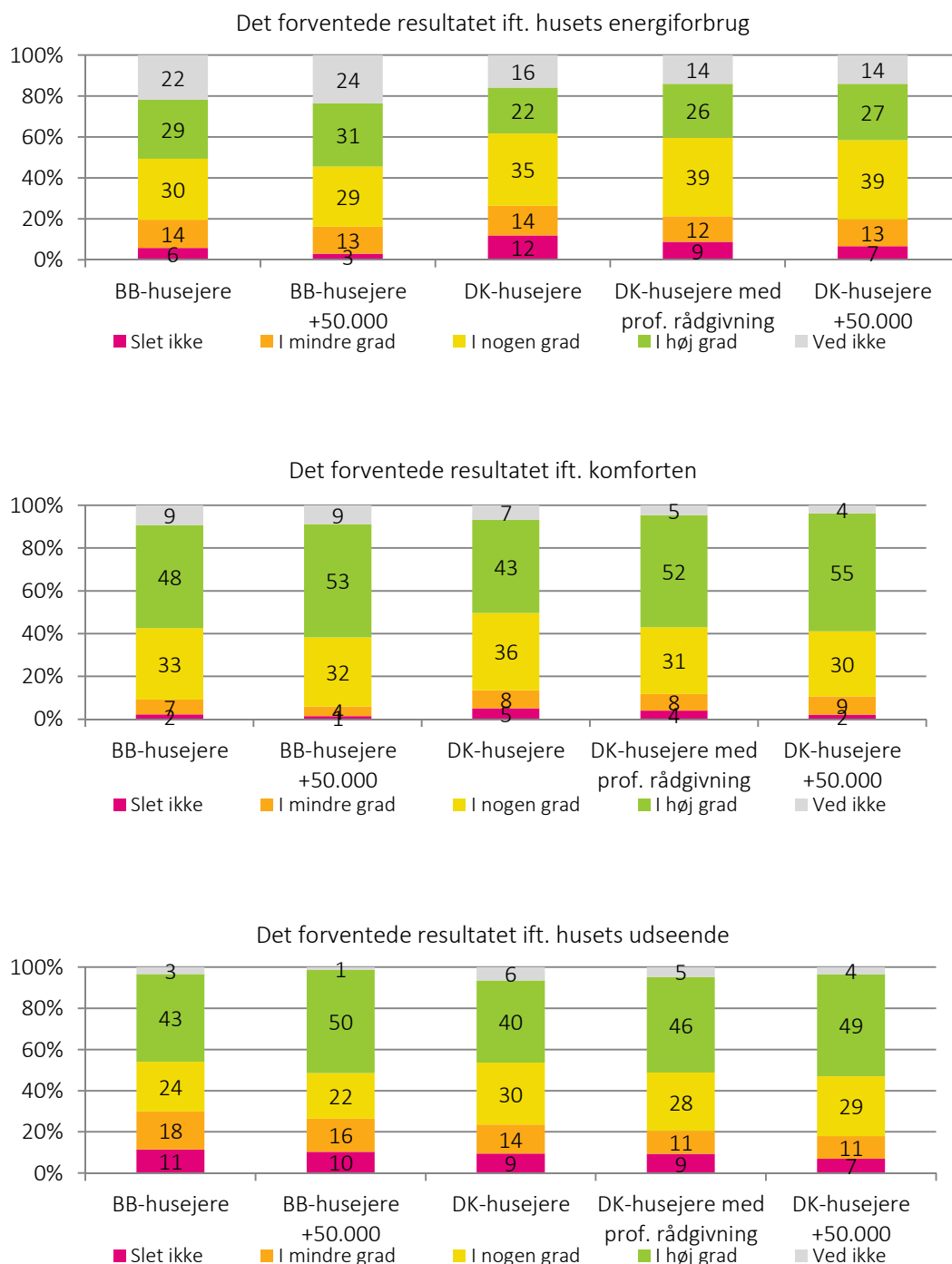
Mere end 90 % af BB-husejerne, som angiver at have gennemført energirenoveringer, mener, at resultatet var arbejdet og investeringen værd. Her adskiller BB-husejerne sig ikke fra de andre husejere – de fleste, der gennemfører energirenoveringer mener, at resultatet var arbejdet og investeringen værd.

BB-husejerne oplever i relativt høj grad, at deres renoveringer giver det forventede resultat. Figureerne nedenfor illustrerer, at...

- ... 59 % oplever i nogen eller i høj grad, at de større renoveringer gav det forventede resultat i forhold til husets energiforbrug
- ... 82 % oplever i nogen eller i høj grad, at de større renoveringer gav det forventede resultat i forhold til, hvorvidt huset er behageligt at opholde sig i
- ... 67 % oplever i nogen eller i høj grad, at de større renoveringer gav det forventede resultat i forhold til husets udseende

Sammenlignes BB-husejerne med de andre grupper viser figureerne, at der ikke er de store forskelle på de forskellige grupper. Der er således ikke nogen grupper, der oplever markant bedre

resultater end andre grupper. Der er selvfølgelig mange andre faktorer end BedreBolig-planen, der påvirker resultatet af renoveringen, så manglende forskelle kan have mange årsager.



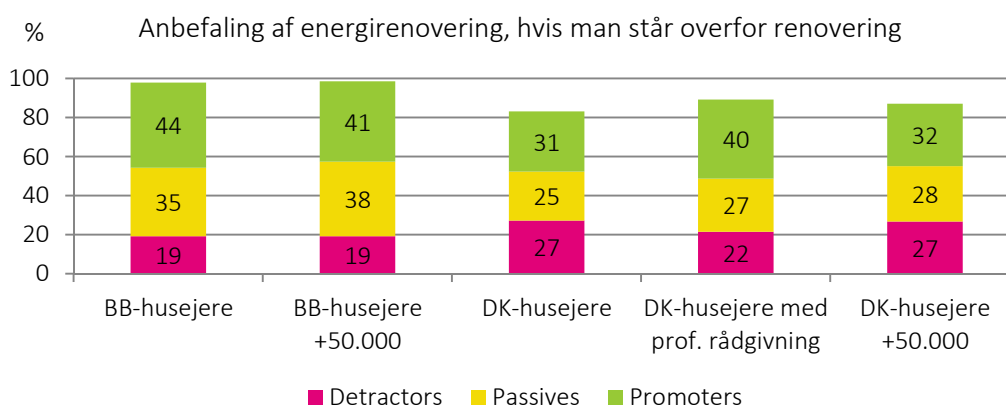
Figur 17 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer gav det forventede resultat ... - ... i forhold til husets udseende? & ... i forhold til, hvorvidt huset er behageligt at opholde sig i? & ... i forhold til husets energiforbrug? Base 2016: BB-husejere: 87 BB-husejere +50.000: 68 DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

5.12. BedreBolig-husejerne anbefaler gerne energirenovering, men ikke altid rådgivning

En effektindikator er også, hvorvidt ordningen kan få effekt via spredning i sociale netværk, og husejerne er derfor blevet spurgt, hvor de søger rådgivning i forbindelse med renovering. 13 % af BB-husejerne har fået rådgivning fra deres naboer, hvilket er et tegn på en mindre lokal og social spredning. Af den kvalitative analyse fremgår det, at rådgivningen særligt spreder sig i de tilfælde, hvor husejerne oplever, at rådgivningen har gjort en markant forskel for deres renovering.

For at undersøge potentielle spredningseffekter blandt husejerne, når de har fået BB-rådgivning, er der blandt andet spurgt til, om de er tilbøjelige til at anbefale andre at energirenovere og at søge rådgivning. BB-husejerne er signifikant mere tilbøjelige til at anbefale andre husejere at energirenovere, hvis de alligevel skal renovere, end de danske husejere generelt set. 35 % af BB-husejere angiver, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale andre husejere at energirenovere, hvis de alligevel står over for en renovering (de har angivet '10' på en skala fra 0-10). Til sammenligning er det 21 % blandt danske husejere generelt set.

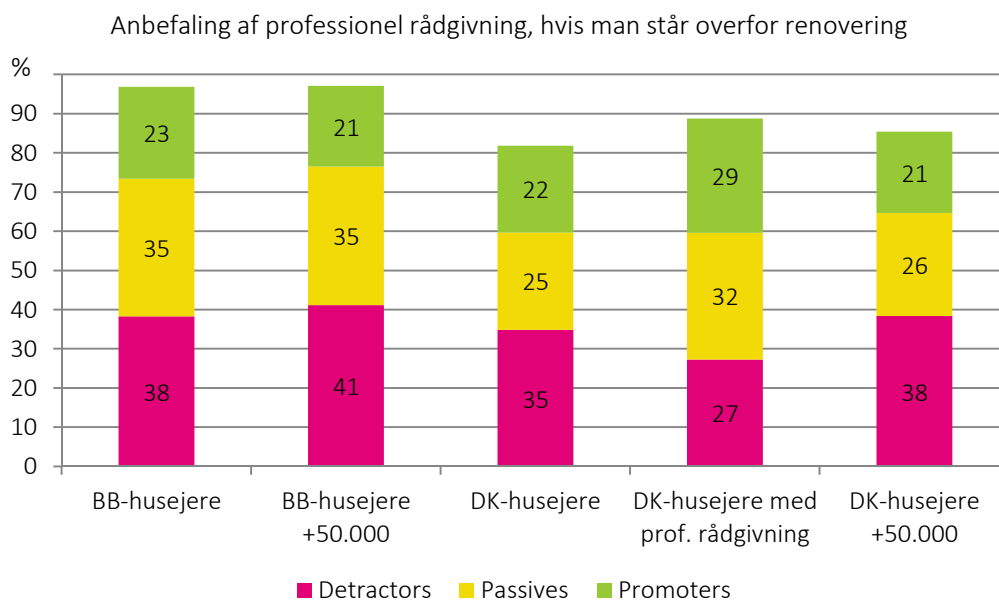
Figurerne nedenfor er inspireret af NetPromoterScore®-tankegangen (NPS). Tanken bag NPS er, at man grupperer respondenternes besvarelser i tre grupper baseret på, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale en given ting eller virksomhed. Respondenter, der har angivet 0-6, kaldes Detractors, og der er ikke stor sandsynlighed for, at de vil anbefale det pågældende. De vil snarere gøre det modsatte. Respondenter, der har angivet 7-8, kaldes Passives, og forholder sig relativt passivt. Respondenter, der har angivet 9-10, er de mest anbefalingsvillige og kaldes Promoters. Denne gruppe er de mest tilbøjelige til at anbefale, og man sigter generelt mod at have så mange af disse som muligt. De vil ofte være en virksomheds – her BedreBolig-ordningens – ambassadører. Skal en given NPS udregnes (typisk for en virksomhed), trækkes andelen af Detractors fra andelen af Promoters. Det viser, hvor meget større andelen af anbefalingsvillige kunder eller brugere er end de mere negative.



Figur 18 Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre husejere, at energirenovere deres hus, hvis de alligevel står overfor en renovering? Base 2016: BB-husejere: 94 BB-husejere +50.000: 68 DK-husejere: 951 DK-husejere med prof. rådgivning: 208 DK-husejere +50.000: 329. 'Ved ikke' udeladt.

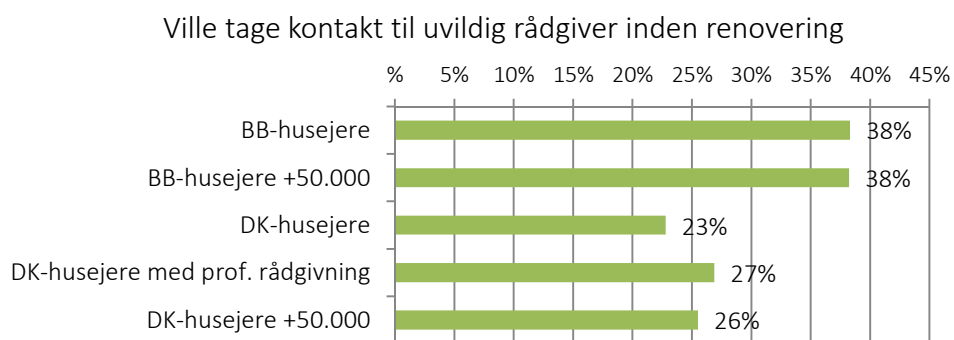
Alle husejerne har angivet, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale andre husejere at energirenovere, hvis de alligevel står overfor en renovering. Sammenligninger viser, at når man som husejer har været i dialog med en professionel rådgiver – uanset om det er en BB-rådgiver eller ej – er man mere tilbøjelig til at anbefale andre at energirenovere, hvis de alligevel står overfor en renovering.

På samme måde viser figuren nedenfor, hvor anbefalingsvillige de forskellige grupper er, når det gælder anbefaling af at søge rådgivning hos en professionel rådgiver. Som flere af BB-husejernes kommentarer indikerer, har de ikke haft en lige positiv oplevelse med BB-rådgiveren allesammen. 23 % af BB-husejerne angiver, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale andre at søge rådgivning hos en professionel rådgiver, hvis de alligevel skal renovere. Der er dog også en stor del (38 %), hvor det er mindre sandsynligt, at de vil anbefale dette. Her er der ikke nogen betydelig forskel på de forskellige grupper. Generelt er det værd at huske, at der er tale om en relativt lille gruppe BB-husejere, hvorfor der også må regnes med en vis usikkerhed på de viste andele.



Figur 19 Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale andre husejere, at søge rådgivning hos en professionel rådgiver, hvis de skal renovere? Base 2016: BB-husejere: 94 BB-husejere +50.000: 68 DK-husejere: 951 DK-husejere med prof. rådgivning: 208 DK-husejere +50.000: 329. 'Ved ikke' udeladt.

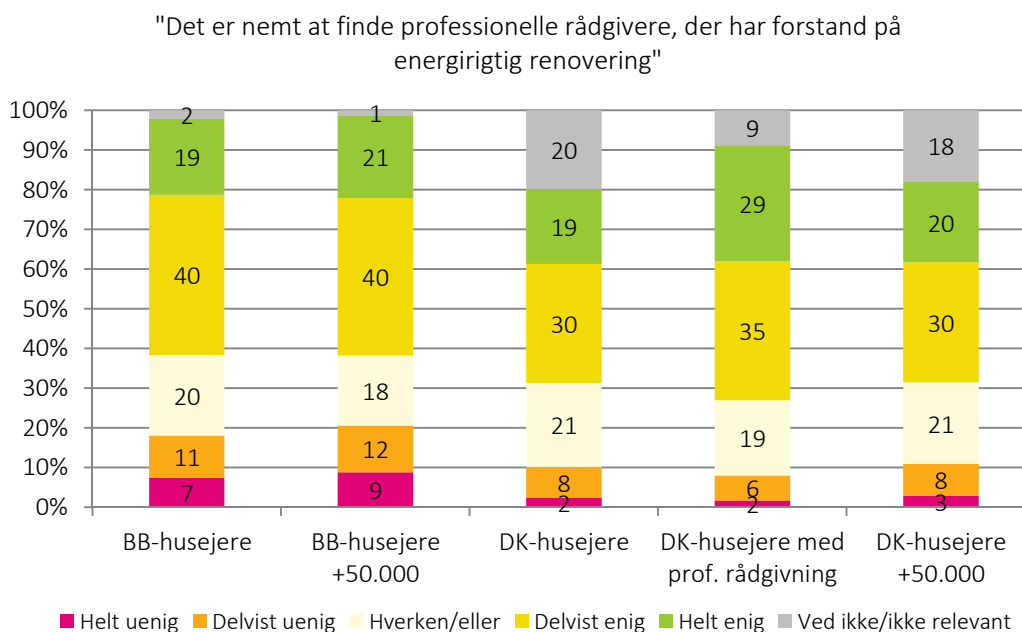
Figuren nedenfor illustrerer, at BB-husejerne er en smule mere tilbøjelige til at tage kontakt til en uvildig rådgiver, hvis de stod overfor en stor renovering. Figuren viser dog også implicit, at en stor del af husejerne generelt set, på tværs af de fem grupper, ikke finder behov for at kontakte en uvildig rådgiver, hvis de stod overfor en stor renovering. Denne tendens bekræftes i den kvalitative data. Her fremhæver flere rådgivere, at de har svært ved at sælge BB-rådgivning, da der generelt ikke er en stor betalingsvillighed blandt husejere, når det gælder rene rådgiverydelser.



Figur 20 Forestil dig, at du flytter ind i et nyt hus. Husets energistandard kan forbedres, og huset er ikke helt, som du kunne tænke dig. Du overvejer derfor at foretage en større renovering af huset og bruge omkring 300.000 kr. på at renovere det. Hvilke af følgende handlinger vil du foretage dig, inden du går i gang med at renovere? (Gerne flere svar) - Kontakte en uvildig rådgiver (med uvildig menes en rådgiver, der ikke selv skal udføre renoveringen) Base: 2016: BB-husejere 94, BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere: 951 DK-husejere med prof. rådgivning: 208, DK-husejere +50.000: 329

5.13. Det er nemt at finde professionelle rådgivere, men kvaliteterne vægtes forskelligt

Figuren nedenfor viser, hvor enige de forskellige grupper er i, om det er nemt at finde professionelle rådgivere, der har forstand på energirigtig renovering. Lidt under 1 ud af 5 BB-husejere er helt eller delvist uenige i, at det er nemt at finde. Det betyder samtidig, at ca. 6 ud af 10 er helt eller delvist enige i, at det er nemt at finde. Den samme tendens gør sig gældende for ca. den samme andel af de danske husejere, der har fået anden professionel rådgivning. Generelt mener husejerne ikke, at det er vanskeligt at finde professionelle rådgivere, der har forstand på energirigtig renovering, men der er dog små forskelle på de forskellige grupper.



Figur 21 Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om renovering af huset? - "Det er nemt at finde professionelle rådgivere, der har forstand på energirigtig renovering (f.eks. håndværkere, arkitekter, bygningskonstruk. etc.)" Base 2016: BB-husejere: 94 BB-husejere +50.000: 68 DK-husejere: 951 DK-husejere med prof. rådgivning: 208 DK-husejere +50.000: 329

Noget af det, der er vigtigst for BB-husejerne, blandt de fem nævnte kvaliteter vist i figuren nedenfor, er, at rådgiveren ved noget om alle dele af huset og alle slags renoveringer, og at rådgiveren kan lave samlede beregninger af renoveringen, herunder energibesparelsen. Det er mindre vigtigt for BB-husejerne, at rådgiveren er billig eller statslig godkendt, om end det stadig er væsentligt. Når BB-husejerne sammenlignes med DK-husejerne med anden professionel rådgivning ses det, at de to elementer, der betyder mest for BB-husejerne, ikke er ligeså vigtige for DK-husejerne, der har fået anden professionel rådgivning. Det er stadig vigtigt for dem, blot ikke nær så vigtigt. Det kan tyde på, at BB-rådgivere netop vælges, fordi de formodes at have disse to egenskaber – dvs. at vide noget om hele huset, og at kunne lave energiberegninger. Det kan selvfølgelig også være, at BB-husejerne, efter at have fået rådgivning, har fundet ud af, at det er vigtigt for dem, at en rådgiver ved noget om alle dele af huset og kan lave samlede beregninger. For de grupper, som har valgt (og ofte betalt for) professionel rådgivning, er prisen for rådgivning ikke så vigtig som de andre kvaliteter.

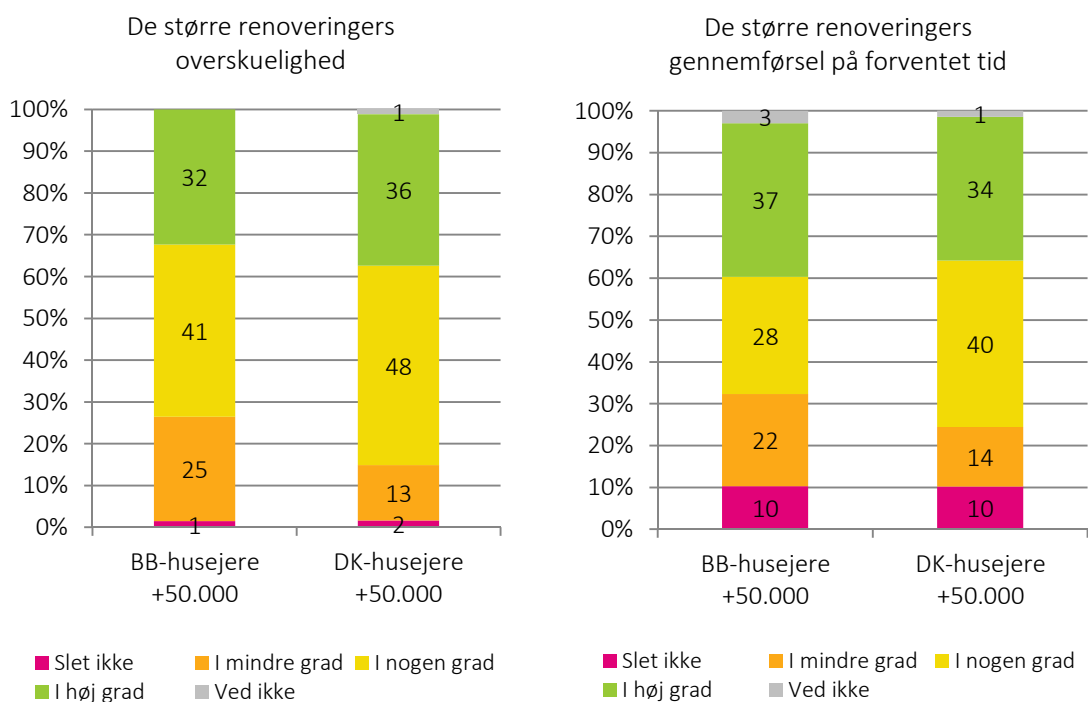


Figur 22 Hvor vigtige er følgende elementer for dig ved valg af rådgiver? Base 2016: BB-husejere: 94 DK-husejere med prof. rådgivning: 208

5.14. Rådgivning og planer kan synliggøre udfordringer

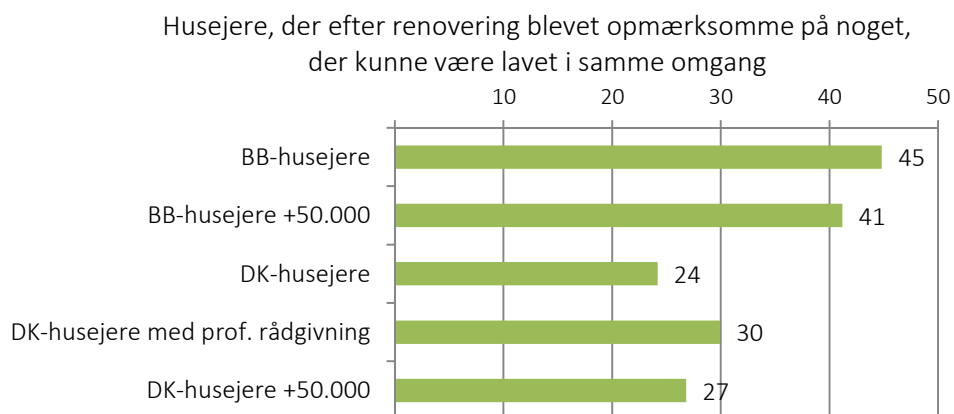
En interessant indikator for ordningens virkning er, hvorvidt husejere, der har haft kontakt med en BB-rådgiver, oplever, at de har fået gennemført mere overskuelige og effektive energirenoveringer. At være i dialog med en BB-rådgiver skal gerne hjælpe husejeren og overskueliggøre energirenovering. Det er derfor undersøgt, hvorvidt husejere, der har haft kontakt med en BB-rådgiver, oplever, at det er mere overskueligt at energirenovere.

Blandt BB-husejere +50.000 oplever 73 %, at renoveringen i nogen eller i høj grad har været overskuelig, og 64 % angiver, at de større renoveringer i nogen eller i høj grad overholdt den forventede tidsplan. Ca. tre ud af fire oplever altså en relativt overskuelig renovering. Til sammenligning angiver 84 % af DK-husejere +50.000 i nogen eller i høj grad, at de større renoveringer har været overskuelige, og 74 % angiver, at de større renoveringer i nogen eller i høj grad er gennemført på den forventede tid. Målt på disse to spørgsmål oplever BB-husejerne altså ikke, at de har haft mere overskuelige renoveringer eller effektive forløb end de DK-husejere, der også har brugt mere end 50.000 kr. på at renovere. Det skal dog nævnes, at selv om BB-husejerne har fået en BedreBolig-plan, hjælper planen dem ikke med rent praktisk at gennemføre renoveringen, medmindre de også gør brug af BB-rådgiverens tilbud om byggeledelse. Derfor har BedreBolig-ordningen ikke nødvendigvis direkte indflydelse på renoveringens tidsplan. Dertil kommer det tidligere nævnte forbehold, at BB-husejernes projekter kan have været mere komplicerede end de øvrige husejeres projekter.



Figur 23 I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer var overskuelige? & I hvilken grad oplevede du, at de større renoveringer blev gennemført på den forventede tid? Base 2016: BB-husejere +50.000: 68, DK-husejere +50.000: 329

En BedreBolig-plan skal gerne give husejeren overblik over de mulige forbedringer i huset ud fra en helhedsorienteret tilgang. Figuren nedenfor illustrerer, hvor stor en del af de forskellige husejere, der efter deres renovering er blevet opmærksomme på noget, der kunne være lavet i samme omgang. Figuren viser, at 45 % af BB-husejerne efter de større renoveringer er blevet opmærksomme på noget, der kunne være lavet i samme omgang. Det gælder kun 30 % af de DK-husejere, der har fået anden professionel rådgivning. Det kan skyldes, at BB-husejerne på grund af rådgivningen generelt set er blevet mere bevidste om og bedre til at se mulighederne for potentielle forbedringer, men BB-planen skulle gerne give husejerne viden på forhånd, så de ikke først bagefter bliver opmærksomme på fordelene ved at lave flere forbedringer samtidig.



Figur 24 Er du/I efter de større renoveringer blevet opmærksomme på noget i huset, som med fordel kunne have været lavet i samme omgang? Ja. Base 2016: BB-husejere: 87 BB-husejere +50.000: 68 DK-husejere: 782 DK-husejere med prof. rådgivning: 202 DK-husejere +50.000: 329

5.15. En øget bevidsthed om udfordringer og potentialer

Resultaterne af den kvantitative undersøgelse kan tyde på, at ordningens effekt for husejerne især handler om en øget bevidsthed om potentialer og udfordringer ved deres hus, ved at renovere og ved at energirenovere. Generelt viser undersøgelsen, at der ikke er så store forskelle på de forskellige grupper, når det gælder deres oplevelser og erfaringer med energirenovering. F.eks. lever resultaterne af renoveringerne ikke i højere grad op til deres forventninger end hos andre grupper samtidig med, at renoveringerne ikke opleves mere overskuelige for BB-husejere end for andre. BB-husejernes svar indikerer ikke, at de har haft markant bedre renoveringsforløb eller resultater af deres renovering end de andre grupper.

Dermed kan dog ikke konkluderes, at BedreBolig ikke har en effekt. Svarforskellen kan skyldes, at de to grupper ikke er sammenlignelige, f.eks. hvis de renoveringer, som BB-husejerne står overfor er mere komplekse. Hvis det er tilfældet, er den manglende forskel i virkeligheden positiv, idet de uden BB-rådgivningen måske havde haft markant dårligere forløb end de andre husejere. Dette kan undersøgelsen ikke entydigt konkludere, men de kvalitative data kan bidrage til at skabe forståelse for de projekter, BB-husejerne har stået overfor.

Den kvantitative undersøgelse peger i flere retninger. Den peger på, at BedreBolig-ordningen kan have en effekt på de mindre synlige energirenoveringer samt at ordningen kan få husejerne til at foretage flere renoveringer, end de havde forventet. Den peger dog også på, at BedreBolig-ordningen ikke nødvendigvis har den ønskede effekt, f.eks. giver langt bedre renoveringsforløb end forløb uden en BB-rådgiver. Dette kan skyldes mange faktorer, som de kvantitative data ikke kan afdække fuldstændigt. Andre studier peger på, at rådgivning gør husejerne meget bevidste om de potentialer og udfordringer, der kan være med et givent projekt³³. Husejerne, der har fået BB-rådgivning, er muligvis mere vidende og reflekterede, når det gælder deres oplevelser og erfaringer. Planen og rådgivningen kan have bidraget til at gøre dem mere bevidste om udfordringerne samt fået dem til at have højere forventninger til resultaterne. Denne pointe undersøges yderligere i den kvalitative analyse.

³³ Se f.eks. "Pilotprojekt for individuel rådgivning af boligejere med oliefyr vedrørende installation af varmepumpe", COWI (2012)



KVALITATIVE INDIKATORER PÅ EFFEKT



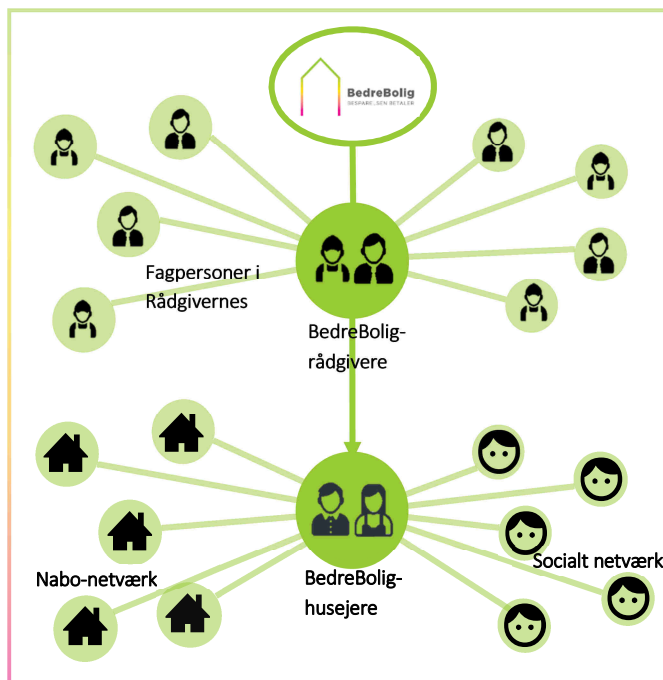
6. KVALITATIVE INDIKATORER PÅ EFFEKTEN AF BEDREBOLIG-ORDNINGEN

Den kvantitative del af evalueringen viser, at det er vanskeligt at pege på entydige effekter af BedreBolig-ordningen. Der er mange faktorer, der kan påvirke en husejers renoveringsprojekt. Derfor er en kvantitativ undersøgelse i denne sammenhæng ikke tilstrækkelig for at forstå den rolle, BedreBolig-ordningen kan spille for husejerne. For at finde ud af, hvorfor der ikke er større forskelle på BB-husejernes og DK-husejernes forløb og proces, er man nødt til at gå tættere på BB-husejerne og deres oplevelser med BB-rådgivning. I dette afsnit skabes en dybere forståelse af ordningen, herunder de indikatorer på effekt, de kvantitative data peger på, samt de potentielle spredningseffekter, BedreBolig-ordningen kan have.

I dette afsnit foretages derfor en analyse af, *hvordan* BB-rådgivningen og BedreBolig-ordningen virker. Det forklares, hvad der virker, samt hvad der ikke fungerer de steder, hvor rådgivningen ikke indfrier sit potentiale. I analysen holdes BB-husejernes oplevelse af rådgivningen op i mod ordningens overordnede formål om at fremme energirenoveringer, og understøtte mere effektive og helhedsorienterede renoveringer.

Det sker på baggrund af en analyse af kvalitative data indsamlet gennem casebesøg hos, og interview med, fire forskellige grupper; BB-rådgiverne, BB-rådgivernes netværk, BB-husejerne³⁴ og BB-husejernes netværk.

Rådgiveres og husejeres netværk er medtaget i evalueringens dataindsamling for at undersøge ordningens spredningseffekt, og samtidig få indikationer på hvilke udfordringer og potentialer, der ses i ordningen for rådgivere og husejere, der ikke har været i kontakt med ordningen.



Figur 25 Oversigt over interviewede aktører

³⁴ "BB-husejere" refererer til husejere, som har modtaget rådgivning fra en BedreBolig-rådgiver i forbindelse med udarbejdelsen af en BedreBolig-plan.

6.1. Kvalitativ analysestrategi

For bedst at give indblik i, hvordan ordningen opnår effekt, tages udgangspunkt i ”den gode case” – et anonymiseret eksempel fra den virkelige verden. Casen er et eksempel på et sted, hvor BB-rådgivningen har gjort en konkret og markant forskel for en husejer. Der findes flere eksempler fra den kvalitative data, hvor rådgivningen har gjort en positiv forskel for husejeren, men det er langt fra alle steder, ordningen har haft denne betydning for energirenovering.

Den gode case fremhæves som udgangspunkt, fordi den samler mange af de elementer som enten har fungeret, eller ikke har fungeret i andre rådgivningsforløb. Med udgangspunkt i casen forfølges og uddybes de forskellige aspekter af casen i de efterfølgende afsnit, og hvordan de fungerer anderledes for andre husejere i andre situationer. Herigennem afdækkes en række forskellige aspekter ved ordningen, herunder;

- Rådgivningens kvalitet og betydning
- Husejernes tilgang til energirenovering
- Husejernes overvejelser om økonomien i renovering (et adfærdsøkonomisk perspektiv)
- Netværkets betydning for renovering (herunder social pejling)
- Renoveringens Diderot-effekt (når renoveringer griber om sig)

Undervejs kvalificeres de effekter, som den kvantitative analyse har peget på, og der drages referencer til andre studier af energirenovering blandt private husejere.

6.2. Den gode case – når BedreBolig fremmer energirenoeringen

I en forstad på den københavnske vestegn blandt rækker af andre parcelhuse og villaer ligger en diskret toplans-villa let trukket tilbage fra vejen. Ved første øjekast ligner den kvarterets andre huse. Men ved nærmere eftersyn skinner detaljerne så småt igennem; det nye ståtag, det store solcelleanlæg og opladerstationen i indkørslen til den nye el-bil. Her bor Henriette og hendes mand³⁵. Det er Henriettes barndomshjem, som hun sammen med sin mand har overtaget, efter hendes forældre blev for gamle til at passe det. Nu er deres egne børn flyttet hjemmefra, og de har det godt 200 m² store hus for sig selv. Henriette er i slutningen af halvtredserne. Hun har en god uddannelse og et godt job, og så er hun et rigtig godt eksempel på en husejer, hvor BB-ordningen har haft en stor betydning for de valg, hun har truffet i forhold til energirenoering.

På baggrund af BB-rådgivningen har Henriette og hendes mand fået hulmursisoleret flere steder, skiftet vinduer og ruder, istandsat og efterisoleret et kælderrum, skiftet og isoleret tag og opsat et solcelleanlæg. Alt i alt har de fået et mere energivenligt hus og oplever både en øget komfort og glæde ved det, hvilket Henriette i høj grad tilskriver BB-rådgivningen. På den måde er Henriette et godt eksempel på en husejer, der har fået det optimale ud af BB-rådgivningen. At forløbet gik så godt, er der flere grunde til, som f.eks. husets tilstand, rådgivningens kvalitet og den type husejer, Henriette er. Det uddybes i det følgende.

Husejeren og renoveringsprojektet

Først og fremmest skyldes det succesfulde rådgivningsforløb, at Henriette er en særlig type husejer, og at renoveringsprojektet derfor også adskiller sig fra flere af de andre BB-husejeres projekter. Når Henriette fremhæves som husejer, er det fordi, at det er hende, der har ansvaret for husets renovering. Huset er ikke noget, der interesserer hendes mand, og det er derfor Henriette, der har planlagt og styret husets forskellige forbedringer. Hun er dog ikke selv praktisk anlagt eller ekspert på området, og det er derfor mere resultatet end processen, der interesserer hende. Huset er derfor heller ikke renoveret løbende, hvilket betyder, at der har været plads til forbedringer. Både tag, vinduer, døre og varmeinstallation stammede før renoveringen fra husets opførelse i 1966. Før BB-rådgiverne kom på besøg, var der kun blevet renoveret ganske få ting, som f.eks. gulvet i stuen. På den måde var der nok at tage fat på for BB-rådgiverne, og mulighed for at tænke forskellige løsninger sammen og samtidig forbedre husets energiforbrug.

Henriettes manglende interesse for selve renoveringsprocessen har også gjort, at hun ikke før rådgivernes ankomst havde en klar idé om, præcis hvad der skulle laves eller hvordan. Det har betydet, at hun var meget åben for de forslag, BB-rådgiverne kom med, og hun havde ingen anledning til betvivle, at deres forslag var den rigtige vej at gå. Det har givet rådgiverne et stort manøvrerum, hvilket igen har været en god forudsætning for, at rådgiverne kunne påvirke de energirenoeringer, Henriette valgte at gennemføre.

³⁵ Der er tale om en rigtig case, som gengiver rådgivningsforløbet fra en virkelig husejer, som det blev beskrevet for NIRAS. Beskrivelsen af husejeren er anonymiseret.

*Vi vidste, at vi skulle kigge på taget, som havde ligget der siden 1966. Og nogle af værelserne nedenunder, der kom der vand ind, når det blæste. Vi regnede med at få et oversigtsbillede over energibesparelser, og hvad man kunne regne med at få ud af det. (...) [Og] hvor meget koster det at gøre.
(Henriette, BB-husejer)*

Den dygtige rådgiver

En anden vigtig grund til, at Henriette fik stor glæde af ordningen var, at den rådgivning, hun modtog, ifølge hende selv var i særklasse. Hun havde både en omhyggelig screeningssamtale, hvor huset og hendes idéer blev talt igennem, og derefter en grundig gennemgang af huset, hvor to rådgivere tog sig god tid til at tjekke hele huset igennem. I det hele taget oplevede Henriette, at der var en god kommunikation med rådgiverne, at de gjorde deres arbejde ordenligt, og at de havde en stærk faglighed, forstået som at de havde forstand på det, de lavede. Efter gennemgangen af huset modtog hun en BB-plan med forslag til forbedringer og overslag på etableringsomkostninger og energibesparelser. Også rapporten oplevede hun som udførlig og let tilgængelig, og hun brugte den til at planlægge renoveringens forskellige faser. Samtidig forklarer hun, at rådgivningen har givet hende bedre overblik over renoveringsprocessen, og at det har styrket hende i hendes kontakt med håndværkerne, at hun ved, hvad hun skal have lavet, og hvordan det skal laves.

Henriettes tillid til rådgivernes faglighed har i sidste ende gjort, at hun har valgt at følge deres råd til punkt og prikke, og gennemført alle de renoveringstiltag, som de har foreslået.

*Det var præcis, hvad vi ville have, og det var et sobert stykke arbejde. (...) De opførte sig professionelt, og man var ikke i tvivl ved deres (BB-rådgivernes) kompetencer. Jeg var tryk ved det og stolede på det de sagde. Det de forudsagde og deres udregninger har også vist sig at være rigtige. (...) Det giver en indsigt i, hvad der skal til, [og giver] en ramme for omkostninger og effekter. Det har altoverskyggende været det bedste ved ordningen.
(Henriette, BB-husejer)*

Energirenoveringen og renoveringens økonomi

Sidst, men ikke mindst, havde BB-rådgivningen en betydning for de valg, Henriette traf i forhold til energirenovering, fordi hun går meget op i husets komfort, og i at de forskellige løsninger i huset er så miljørigtige/klimavenlige som muligt. For hende er tilbagebetalingstiden og den overordnede omkostning ved projektet mindre vigtig. Der var ikke et fast budget for renoveringen fra start, men i stedet er der løbende blevet sparet op til de større forbedringer, som f.eks. tag og solceller. Dermed har hun heller ikke været så fokuseret på, om rådgivernes forslag kunne betale sig rent økonomisk, men mere på, om det var den rigtige løsning energimæssigt – altså om det resulterede i en energibesparelse – og komfortmæssigt – om det gav en øget komfort i huset.

*Nogle af de investeringer vi har gjort - i sig selv kan de ikke betale sig. Så vi skal godt nok bo her lang tid for at få afskrevet det til en fornuftig penge. [Men] huset er blevet sindssygt lækkert at bo i efter renoveringer. Vi har ikke træk-gener, det er rigtig, rigtig dejligt. Det er dejligt, at det er blevet styrbart.
(Henriette, BB-Husejer)*

Rådgivning, der får renovering til at gribe om sig og spredes i netværk

Samlet set er Henriettes case et godt eksempel på de rammer og omstændigheder, der skal være til stede, for at husejeren oplever, at de får det optimale ud af BB-ordningen, og rådgivningen er med til at fremme deres energirenovering. At rådgivningen har været en succes for Henriette gør også, at der i hendes tilfælde har været spredningseffekter af ordningen – både hjemme hos hende selv og i hendes netværk.

Henriettes case er et godt eksempel på en såkaldt "Diderot-effekt" af rådgivningen, hvor glæden og tilfredsheden med de første tiltag har motiveret til at gennemføre flere tiltag. De forskellige renoveringer er i sig selv blevet en slags hobby for Henriette, hvor hun bliver mere opmærksom på, hvad der "mangler", når et nyt område i huset bliver renoveret. Casen er også et eksempel på, hvordan ordningen kan have en spredningseffekt i husejernes netværk. Da Henriette har oplevet, at rådgivningen har haft en konkret betydning for hendes renovering, har hun varmt anbefalet den til sin familie og sit netværk.

Alle BB-husejere er dog ikke som Henriette, og det er langt fra altid, at omstændighederne er lige så gunstige for BB-ordningen. I de følgende afsnit uddybes de forskellige elementer, som kan have indflydelse på, hvilken betydning BB-rådgivningen får for BB-husejerens (energi)renovering. For hvert element uddybes de særlige kendetegn ved Henriettes case, som suppleres med eksempler på andre typer husejere, hvor tingene fungerer anderledes. Målet er samlet set at give et bredere indblik i den verden af husejere, som BedreBolig-ordningen har som sin målgruppe.

Kendetegn ved "den gode case"



Huset

- Er vedligeholdt, men ikke renoveret løbende (der er plads til forbedringer)

BB-Rådgivningen

- Meget grundig gennemgang af huset
- God dialog med husejeren
- Indledende screening og forventningsafstemning
- Stærke udregninger, som holder

Husejeren og renoveringsprojektet

- Åben for nye forslag og har ikke en fast slagplan
- Ikke praktisk anlagt
- Interesseret i energibesparelse og komfort
- Tilbagebetalingstiden er mindre vigtig
- Økonomisk overskud og et elastisk budget til renovering
- Lader sig inspirere og motivere af gennemførte renoveringer (Diderot-effekt)
- Har anbefalet BB til andre

6.3. Husejerne og renoveringsprojektet: En løbende proces for husejerne

I forbindelse med en evaluering af BedreBolig-ordningen opstår spørgsmålene om, hvem denne type rådgivningsydelse taler til, og hvornår det er relevant for husejere at modtage rådgivning, helt naturligt. Den kvalitative analyse viser, at der kan være en udfordring i, at de husejere, som især tiltales af BedreBolig-ordningen og dens sigte, ofte renoverer deres huse løbende og har en klar idé om, hvad der yderligere skal laves på huset og hvordan.

Henriettes case er i dette tilfælde en undtagelse, idet hun ikke har renoveret sit hus løbende, og ikke selv har haft en klar idé om, hvad renoveringen skulle omfatte, eller hvordan den skulle udføres. Hun har ladet rådgivningen være startskuddet på en større renovering. På den måde var der i hendes tilfælde et godt afsæt for, at BB-rådgiverne kunne gøre en forskel ift. hendes renovering – både fordi der har været mange forbedringspunkter i huset, og fordi hun har været modtagelig overfor nye forslag og idéer.

I de kvalitative interview med BB-rådgiverne giver nogle af dem udtryk for, at det ikke er den type husejere, de oftest møder. De forklarer, at de har rådgivningsforløb med husejere, som allerede har gjort meget ved deres hus, og som ved, hvad de mangler at lave. Dette understøttes også i den kvantitative analyse af effektindikatorer, som viser, at BB-husejerne i høj grad er veluddannede husejere med en relativt høj indkomst, som synes, at det er vigtigt, at huset bruger så lidt energi som muligt (se afsnit 5.7). Det kan understøtte, at der er tale om en gruppe, der renoverer løbende, fordi de både har motivationen og ressourcerne. Rådgiverne oplever, at deres rolle bliver mere kvalitetssikrende eller godkendende end egentlig rådgivende i den forstand, at de kan komme med nye idéer eller faglige indspark og dermed fremme energirenoveringer i huset. Med andre ord oplever de, at de mere bringes ind som et mellemlid i renoveringsprocessen snarere end, at de er med til at tegne processen op for husejerne, hvilket BedreBolig-ordningens værktøjer især lægger op til. Det er særligt en kilde til frustration blandt de rådgivere, der også selv kan gennemføre renoveringen (f.eks. håndværkere), hvor BB-ydelser primært opleves som rentable, hvis de fungerer som en indgang til at sælge andre ydelser. Det er samtidig de fagpersoner, som ikke er vant til at sælge rådgivningsydelser, men normalt lever mere af at udføre specifikke tekniske opgaver (f.eks. tømrere og VVS'ere).

*Det kan være svært at sælge rådgivning, de (husejerne) vil gerne have det gratis. De vil bare have udført den opgave der. De har somme tider store projekter – men det skal bare gøres. Det der med at spørge efter rådgivere, det vil de gerne, men ikke betale for det.
(BB-rådgiver)*

Denne tendens forklares delvist i interviewene med BB-husejerne. Her tegner sig et billede af, at BB-rådgivningen tiltaler den type af husejere, som generelt set går op i renovering og vedligehold af deres hus. Det er husejere, der har renovering som et løbende projekt, og de har derfor mange idéer og tanker om, hvornår og hvordan eventuel renovering skal foregå.

Jeg var nysgerrig på at se, om der var problemer (ved huset). Var der noget, der kunne laves bedre på loftet? Der var det med radiatorerne, som var bygget til fjernvarme, det er meget høj temperatur, men med gasfyr, der kører man 60 grader. Det ville jeg også gerne have set på. Og så havde vi en gammel pejs - og se på om han rådede os til at smide den ud. [I det hele taget om der var] råd til at sige 'byg om der og der' og 'smid det ud der.

(BB-Husejer)

Her opleves BB-rådgivningen ofte af BB-husejerne som en form for servicetjek, der kan bekræfte dem i, at de har valgt de rigtige løsninger eller bidrage til at kvalificere et specifikt valg (f.eks. når det gælder opvarmningsform eller type af vinduer). Rådgiverne kommer i disse tilfælde ind fra sidelinjen i et projekt, som husejerne selv lever i. Det betyder ikke, at rådgivningen ikke kan være meningsfuld for husejeren eller at de ikke bliver klogere på deres hus og renovering, men det betyder, at BB-rådgivningens betydning for besluttet at fremme energirenovering og sænke husets energiforbrug kan være minimal.

Mange af de husejere, NIRAS har talt med, er således ikke ligeså modtagelige overfor rådgivning, som Henriette var, og det skyldes især, at:

1. Det er husejere, som renoverer og vedligeholder deres hus løbende, og derfor er der ikke potentiale for, at BedreBolig-rådgiveren kan finde mange forbedringspunkter
2. Det er husejere, som har en klar idé om, hvad de vil have rådgivning omkring, og som ikke nødvendigvis er modtagelige over for råd om andre mulige renoveringsprojekter i huset, som de ikke selv har overvejet

Dette betyder, at BedreBolig-ordningen i disse tilfælde har et vanskeligt udgangspunkt i forhold til at fremme energirenovering og energibesparelser i det enkelte hus. De steder, hvor rådgiveren har svært ved at foreslå energibesparende tiltag, som husejeren ikke allerede selv har tænkt på, kan husejeren stå tilbage med en oplevelse af, at rådgivningen ikke har haft den store betydning.

Dem der bruger mest energi, de efterspørger det ikke, og dem der gør, de har i forvejen solceller på taget og vil gerne bekræftes i, at det er det rigtige, de gør.

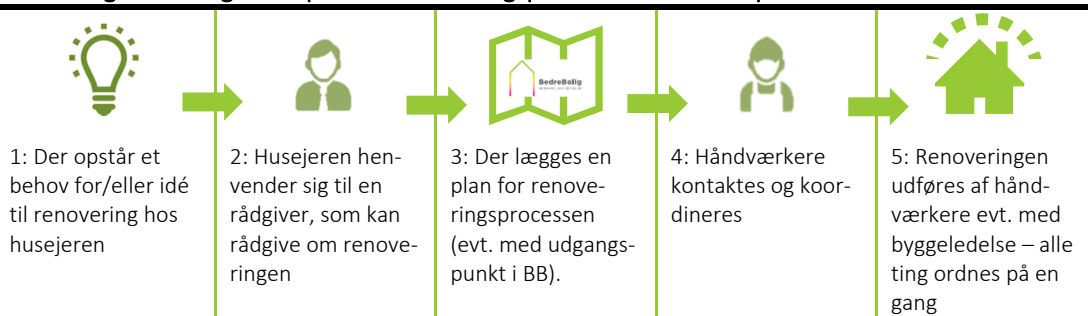
(BB-rådgiver)

Det er selvfølgelig altid rart at gå til lægen og få at vide [at] man er rask, eller [at] køre bilen på værksted, og man får at vide, at der bare skal skiftes olie. Det er rart at få at vide, at vi er i "det grønne felt" - at vi ikke er energisvin.

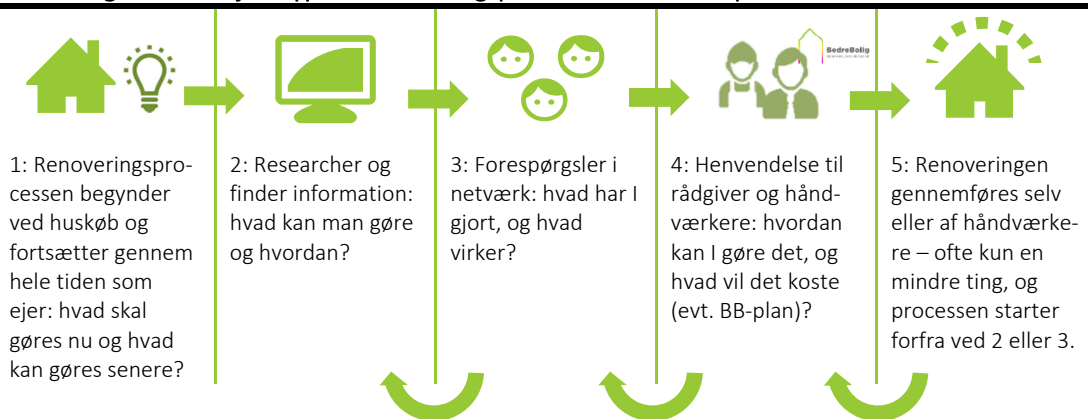
(BB-husejer)

Groft skitseret kan man tale om, at rådgivere og husejere typisk ser to forskellige renoveringsprocesser for sig. Som det ses i figuren nedenfor, forstår rådgiverne en god energirenovering som en lineær proces, hvor husejeren starter med at rådføre sig hos dem. Det er også i høj grad sådan, BedreBolig-ordningen er tænkt, hvilket gør, at rådgiverne oplever den som meningsfuld og som en ordning med nogle gode redskaber, de kan læne sig op af. I praksis er renoveringen ofte et levet projekt for husejerne, og dermed en iterativ proces, hvor der søges råd og anbefalinger løbende, og hvor der renoveres lidt af gangen.

Skitsering af en rådgivers optimale renoveringsproces: Den lineære proces



Skitsering af en husejers typiske renoveringsproces: Den iterative proces



Figur 26 Skitsering af renoveringsproces set fra hhv. rådgivers og husejers vinkel

Forskellen mellem de to tilgange til renoveringsprocessen viser sig også i de kvantitative data, idet langt fra alle BB-husejere har handlet på planen, men mange har planer om at gennemføre nogle eller alle af de foreslåede tiltag. Processen er derfor ikke så lineær eller har en så tydelig start- og slutdato, som ved den proces rådgiverne oplever som optimal. Det skyldes blandt andet – hvilket de kvantitative data også peger på – at tid opleves som en væsentligt barriere for at renovere sit hus. At BB-husejernes renoveringsprojekter ikke altid er klart afgrænsede afspejles også i den kvantitative analyse, der viste, at kun ca. én ud af tre BB-husejere, der har brugt mere end 50.000 kr. på at renovere, oplever, at deres renovering i høj grad var overskuelig.

Renovering, herunder energirenovering, er en periodisk eller vedvarende del af mange husejeres hverdagsliv. Ser man energirenovering som en "engangs-forestilling", adskilles beslutningen og praksis omkring det fra hverdagslivet, hvor renovering kan være en proces, der hele tiden foregår³⁶. I denne sammenhæng betyder det, at BB-rådgivningen på grund af dens opbygning måske får svært ved at påvirke renoveringerne, netop fordi det angribes helhedsorienteret med en systematisk plan for renovering, som kan være vanskelig for nogle typer husejere at koble til deres hverdagspraksis omkring renovering. Det kan også forklare, at færre BB-husejere end DK-husejere i den kvantitative analyse oplever en målrettet professionel rådgivning.


³⁶ "Why do people decide to renovate their homes to improve energy efficiency?", Tyndall Centre for Climate Change Research (2014)

En sidste, mere overordnet udfordring er, at husejere generelt oplever et begrænset behov for rådgivning, når det kommer til renovering. Dette forhold fremhæves flere gange af BB-rådgivernes netværk og BB-husejernes netværk (rådgivere og husejere, der ikke har været i berøring med ordningen) samt af BB-rådgiverne selv. Rådgiverne mener generelt set ikke, at det er attraktivt at blive BB-rådgiver, fordi de ikke umiddelbart ser et stort marked i det. Det betyder ikke, at der ikke er et marked – nogle rådgivere udarbejder mange BedreBolig-planer – men det er generelt set et begrænset marked, der er koncentreret hos få rådgivere.


*Vi har ikke modtaget rådgivning, og har ikke følt brug for det. Vores renovering af vinduer og tag var en uproblematisk proces.
(Nabo til BB-husejer)*

Her fremhæver flere husejere, at de sandsynligvis først ville kontakte en rådgiver, hvis de skulle lave en tilbygning eller totalrenovere – jo større en proces, og jo flere faggrupper, der er involveret, jo bedre mening giver det at få rådgivning. Her skelner husejerne sjældent mellem forskellige rådgivningstyper (f.eks. screening, planlægning eller byggeledelse). At der kan være en begrænset efterspørgsel på rådgivningen afspejler sig også i de kvantitative data, som viser, at det kun er en ud af fire af de husejere, der har modtaget anden professionel rådgivning end BB-rådgivning, som har betalt for det. Det betyder, at når husejere modtager rådgivning om renovering, er det som oftest en gratis ydelse i forbindelse med selve renoveringen. De elementer, som BB-rådgiverne fortrinsvist anbefaler - fordi det er tiltag, der medfører en energibesparelse – (f.eks. udskiftning af vinduer, tag eller varmekilde) falder ofte ind under kategorien af, hvad husejeren godt selv kan overskue som en del af husets løbende vedligehold.

Undtagelsen til den iterative renoveringsproces er som nævnt, når husejeren står overfor en større renovering som en tilbygning eller totalrenovering. Her passer BedreBolig-ordningens mere lineære og helhedsorienterede tilgang umiddelbart bedre, da der skal foretages flere forbedringer på én gang. Evalueringen viser, at disse typer af renoveringer ofte knytter sig til særlige livsfaser. Det vil typisk være det unge par, som har købt deres første hus, som skal totalrenoveres inden indflytning, eller ægteparret, der nærmer sig pensionsalderen (som i Henriette og hendes mands tilfælde) og gerne vil modernisere huset, mens de stadig kan overskue det.



Renoveringsprojektet



Det brede billede

- Vedligeholder og renoverer sit hus løbende → svært for en rådgiver at forbedre
- Har en klar idé om, hvad der skal renoveres og hvordan → svært for en rådgiver at komme med andre/nye forslag

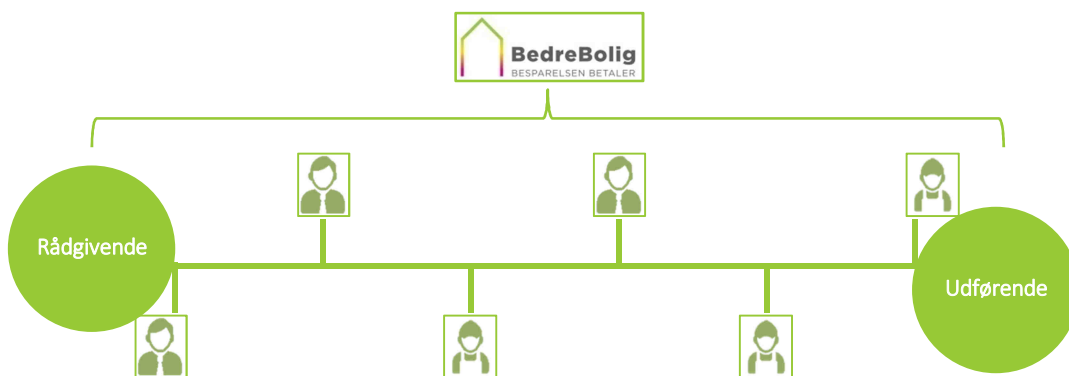
Den gode case

- Har ikke selv renoveret løbende → let for rådgiveren at finde forbedringsmuligheder
- Har ikke en klar idé om, hvad der skal gøres og hvordan → lettere for rådgiveren at komme med forslag og påvirke retningen på renoveringen

6.4. Rådgivernes faglighed: Et bredt felt med forskellig fokus og succes

Som nævnt i rapportens indledning består BB-rådgiverne af et bredt felt af fagligheder fra flere forskellige brancher. Den kvalitative undersøgelse viser, at det i praksis betyder, at BB-husejerne har forskellige oplevelser af BB-rådgivningen. BB-rådgivning er således ikke altid det samme, men virker til at være meget afhængig af hvilken rådgiver, husejeren får besøg af. Det gælder både ift. oplevelsen af rådgiverens faglighed, grundighed og rådgivningens relevans. Det er en udfordring, som kan hæmme ordningens betydning for gennemførelse af energirenovering.

Både håndværkere (f.eks. tømrer eller VVS'ere) og rådgivere (f.eks. energikonsulenter, arkitekter eller bygningskonstruktører) kan uddanne sig til BB-rådgivere. Det har givet et rådgiverfelt som, groft skitseret, er opdelt mellem, hvad man kunne kalde 'rådgivende' og 'udførende' rådgivere, der hver især har forskellige kompetencer og kvaliteter³⁷.



Figur 27 Skitsering af bredden i rådgiverfeltet

Flere af BB-rådgiverne oplever selv denne dobbelthed som en udfordring. Nogle af håndværkerne giver eksempelvis udtryk for, at uddannelsen har været for kompliceret, og at de hverken vil eller kan vurdere et hus i sin helhed, men altid vil have fokus på deres specifikke fagområde (eksempelvis vinduer/døre eller varmeinstallationen). På samme måde pointerer flere af de mere 'rådgivende' BB-rådgivere, at det er med til at udvande ordningen, at håndværkere uden tilstrækkeligt overblik eller faglighed kan opnå godkendelse som BB-rådgiver.

Jeg må sige, at jeg kommer lidt til kort i alt det tekniske [man skal lære på uddannelsen] – det er det samme for tømrerne, de kommer lidt [til kort] i ventilation og varme, når det handler om teknikken. Men der er det lige før jeg tror, at kravene er for lave [ift. at bestå uddannelsen]. Hver branche kommer til kort, jeg har f.eks. ikke styr på el-delen.

(BB-rådgiver)

[BedreBolig-ordningen har rådgivere] der både er elektrikere og maskinmestre – det hænger ikke sammen. Ikke når man er energirådgiver og arbejder med det. Det var noget andet, hvis man var håndværker.

(BB-rådgiver)

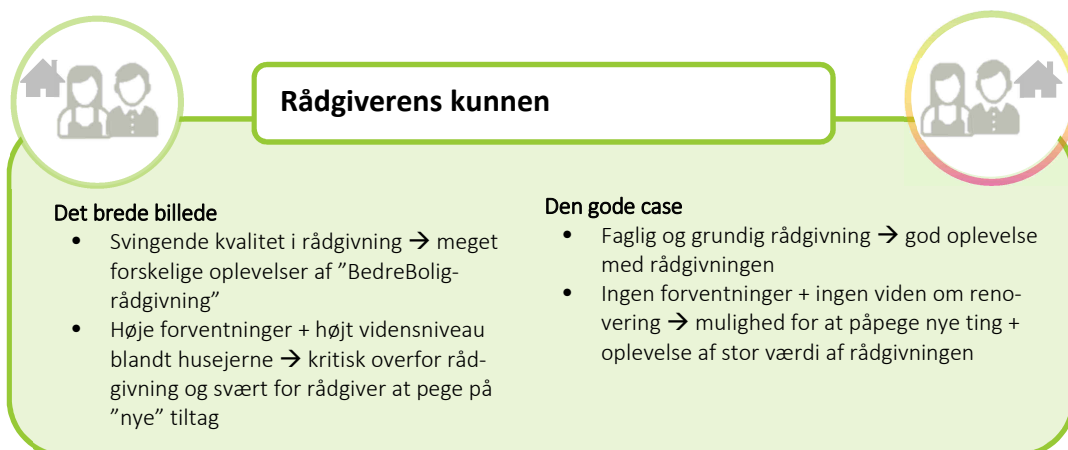
³⁷ I praksis er der naturligvis tale om en flydende overgang imellem de to grupper, da nogle håndværkere eksempelvis er mere rådgivende end andre, og nogle bygningskonstruktører f.eks. kan indgå i den udførende del.

Rådgivernes faglige spænd kan også resultere i uoverensstemmelse mellem husejernes forventninger til rådgivningen og selve rådgivningen. Som nævnt i forrige afsnit oplever flere husejere, at de har et godt overblik over deres hus, og ved meget om, hvad de kan gøre ved det. Det stiller høje krav til den rådgiver, som kommer ud, da de risikerer at blive udspurgt om meget specifikke og tekniske emner, som de forventes at have ekspertviden om. Det understreges også i den kvantitative analyse, hvor det fremgår, at BB-husejerne i højere grad end andre husejere vælger rådgivere, der har viden om hele huset og som kan foretage specifikke energiberegninger (se afsnit 5.13). Samtidig gør det også, at flere husejere har en (måske urealistisk) forventning om, at en rådgiver vil kunne komme med noget "ekstra" eller "nyt" ift., hvad de selv har af idéer. Hvis rådgiveren her ikke har en bred viden om hele huset og forskellige løsninger og installationer, kan det let give husejeren en oplevelse af et utilfredsstillende rådgivningsforløb. Det er måske også det, der giver udslag i, at BB-husejerne ikke alle vil anbefale andre at søge professionel rådgivning i forbindelse med en renovering jf. den kvantitative analyse.

Jeg var ikke sådan, da jeg gik 'hold da op han havde styr på det'. Den oplevelse havde jeg ikke. (...) Vi stod og vurderede på et af vinduerne [meget længe], om det var energiglas eller ej. Der var han meget i tvivl om.
(BB-Husejer)

Så havde han (BB-rådgiver) en gennemgang af huset. Men jeg følte, at jeg skulle presse ham ud i at [tjekke bestemte ting i huset]. Da han var færdig, var jeg ikke færdig. Jeg trak ham rundt forskellige steder, hvor jeg gerne ville have ham rundt. Jeg vidste i hovedet, hvad jeg gerne ville have [kigget på].
(BB-Husejer)

Samlet set gør BB-rådgivernes baggrund og BB-husejernes forventninger, at der er meget forskellige oplevelser af BB-rådgivningen. Det går fra direkte mangelfuld og ligegyldig, til meget grundig og fagligt velfunderet. I Henriettes tilfælde havde hun ikke konkrete forventninger til rådgiverne samtidig med, at de rådgivere, hun fik på besøg, i hendes øjne kombinerede dyb faglighed med overblik over hele huset. Det gav hende en god oplevelse med rådgivningen, hvor hun blev opmærksom på elementer, hun ikke selv havde tænkt på samtidig med, at hun stolede på rådgivernes råd og fulgte deres anbefalinger.



6.5. Uvildighed, konkrete anbefalinger og erfaring værdsættes

Som det fremgår af de forrige afsnit kan nogle af de husejere, som vælger at få BB-rådgivning, være en svær gruppe at rådgive. Der findes dog en række kvaliteter, som mange BB-husejere er enige om at sætte pris på, og som har en betydning for husejernes vilje til at følge de råd, de får og dermed ordningens betydning for selve renoveringens energibesparende potentiale. Det gælder f.eks. rådgiverens uvildighed i rådgivningssituationen, evnen til at give konkrete anbefalinger samt rådgiverens erfaring og mulighed for selv at føre renoveringen videre.

En kvalitet ved rådgiverne, som mange BB-husejere oplever som vigtig, er rådgiverens 'uvildighed' forstået på den måde, at rådgiveren ikke har interesse i, at husejeren vælger en bestemt løsning frem for en anden. Flere BB-husejere forklarer, at det kan være en jungle at navigere mellem løsninger og produkter, når producenter og håndværkere kommer med forskellige anbefalinger alt efter, hvad de selv har en interesse i at sælge. BB-husejerne fremhæver her, at de oplever det som en kvalitet, at rådgiverne ikke har en kommerciel interesse i forskellige produkter og løsninger (hvilket naturligvis kun gælder for nogen). Andre studier peger også på, at når håndværkeren yder rådgivning kan det skabe forvirring om håndværkerens rolle, fordi man som husejer ved, at håndværkeren i sidste ende også gerne vil sælge et produkt/en ydelse³⁸. Flere nævner endvidere, at det her fungerer som en slags kvalitetsstempel, at det er Energistyrelsen, som står bag ordningen og sikrer en form for uvildighed eller objektivitet. De kvantitative data peger på, at BB-husejerne i lidt højere grad ville tage kontakt til en uvildig rådgiver, hvis de stod over for en renovering, end DK-husejerne generelt set. BedreBolig-ordningen tæller således husejere, der vil kontakte uvildige rådgivere, eller også får rådgivningen husejerne til at synes, at uvildig rådgivning er vigtigt i forbindelse med renoveringsforløb.

Det var dejligt at han (rådgiveren) var helt uafhængig. Han skulle ikke sælge noget, andet end god rådgivning. (BB-Husejer)

I forlængelse af husejernes tvivl om, hvad der er den rigtige løsning for dem og deres hus, værdsættes rådgivning, der giver dem konkrete anbefalinger, og som tager højde for lige netop deres situation. Her oplever nogle BB-husejere, at uvildigheden også kan være en udfordring, eftersom nogle rådgivere f.eks. ikke ønsker at anbefale en bestemt varmekilde eller producent over en anden. Mens nogle BB-husejere mener, at de godt selv kan gå videre med renoveringen på baggrund af rådgivernes overordnede råd, er der flere, der efterlyser en rådgiver, som kan tage udgangspunkt i deres hus og ønsker, og derfra anbefale helt konkrete løsninger. Endelig er der også en gruppe BB-husejere, der sætter pris på den kvalitet ved BedreBolig-ordningen, at rådgiveren kan fortsætte som udførende part på renoveringen. Der er således BB-husejere med både gode og dårlige oplevelser med rådgiverforløbene, som begrundet det med henholdsvis god og dårlig forståelse og stillingtagen til deres specifikke situation.

I forlængelse af ønsket om konkret rådgivning og pointen om at renoveringsprocessen for mange husejere foregår iterativt, efterspørger nogle husejere muligheden for at kunne kontakte rådgiveren efter selve gennemgangen. De mener, at det vil være en stor hjælp, hvis de har mulighed for at få konkrete ekspertråd løbende (f.eks. pr. telefon), fra en rådgiver, som har været ude og se deres hus, og forstår den situation, de står i.

³⁸ "Evaluering af Energigennemgangsprojekter", Gate 21 (2016)

En rådgiver burde jo ikke være uvildig. Hun skal kunne fortælle mig, hvad der er godt og skidt, og hvem jeg skal bruge og ikke bruge. Jeg tror jeg tænkte, det var fordi hun ikke var min mand (rådgiveren var betalt af kommunen). Hvis det var min rådgiver, så skulle jeg da have råd.

(BB-husejer)

Man kan sige, at i forbindelse med rådgivning så slippes det for let – 'her er rapporten værsgo'. Man kunne godt sige, at et rådgivningskoncept kunne være 'fint nok, vi ringer til dig om nogle måneder, og så taler vi om, hvor du står henne' (opfølgende rådgivning). Så kan det godt være jeg havde tænkt, at jeg var lidt i tvivl og det måske var meget godt at få ham ind over igen.

(BB-husejer)

En sidste kvalitet, som BB-husejerne generelt lægger vægt på, er rådgiverens erfaring. En rådgiver, der virker i tvivl, når de bliver stillet spørgsmål eller er usikker på tekniske forhold ved boligen, bliver af flere husejere fremhævet som medvirkende årsag til, at de har haft et dårligt rådgivningsforløb, og er i tvivl om de råd og udregninger, de har modtaget. Omvendt er der husejere, der har oplevet at få en erfaren rådgiver ud, som beredvilligt kan svare på stort og småt om boligen, og som kan underbygge anbefalinger med konkrete eksempler fra tidligere forløb. Her har husejerne meget stor tiltro til rådene og føler sig mere trygge ved BedreBolig-planens råd og udregninger. Erfaring handler både om erfaring med energirådgivning specifikt, men i nogle tilfælde også rådgiverens faglighed, som netop gør ham/hende i stand til at rådgive husejeren kvalificeret.

Hun (BedreBolig-rådgiveren) brugte sit kamera, og nævnte at det kunne være fint med en varmepumpe, men det var meget overfladisk snak. Det blev sgu ikke særlig konkret. Efter et langt stykke tid fik vi en halvfærdig rapport, som jeg husker det, var det lidt i punktformer. Det er selvfølgelig svært at vide (for rådgiveren), hvad niveau man skal kommunikere på, efter hvor meget man (husejer) ved. (...) Men jeg snakkede efterfølgende med en anden rådgiver i telefonen. Han vidste, hvad han snakkede om og ville gerne fortælle. Alt det jeg spurgte om, kunne han svare på med det samme.

(BB-husejer)

NIRAS: Så det var forskellige oplevelser af rådgivningen?

Husejer: Ja meget forskelligt. Den sidste rådgivning oplevede jeg som dybere og bedre rådgivning. Han udfordrede lidt de ting jeg havde tænkt, og det er fint. [Den første gik mere med på de ting jeg sagde]. I stedet for at sige 'jeg har erfaring med sådan og sådan' - det var det jeg håbede. For jeg har jo ikke erfaring. Det var den del jeg håbede at få med.

(BB-husejer)

I Henriettes tilfælde har hun fået to rådgivere ud, som hun vurderer har styr på det, de gør og kan svare på alle hendes spørgsmål. Hun oplever ikke, at de har en økonomisk interesse i, at hun vælger særlige løsninger. Derudover forstår de at rette deres rådgivning efter hendes ønsker og behov. Hun er således ikke i tvivl om, at deres råd er de rigtige, og vælger at følge alle de anbefalinger, som rådgiverne kommer med.

Generelt fremhæver flere BB-husejere, at de værdsætter en faglig og personlig rådgivning fra en uvildig og erfaren rådgiver, som det også er vist i tidligere undersøgelser (se afsnit 3.2). Det er vigtige elementer at understøtte, hvis BB-rådgivningen i højere grad skal være i stand til at påvirke beslutningsprocessen hos de enkelte husejere, herunder at få dem til at foretage energioveringer.



Rådgivningen, der virker



Det brede billede

- Uvildighed værdsættes kombineret med ønsket om konkrete anbefalinger om, hvad husejeren bør gøre
- Erfaring giver tiltro til rådene

Den gode case

- En uvildig rådgiver, der tager højde for husejerens udgangspunkt

6.6. Energirenoveringen: Husejere motiveres af andet end energibesparelser

Der er mange motiver på spil, når husejere vælger at renovere, og energi er et af dem. I den forstand rammer BedreBolig-ordningen plet – det handler i højere grad om en 'bedre bolig' end om en energirenovering. Husejerne oplever ikke energirenovering som et selvstændigt projekt, men som noget man kan tænke ind i forbindelse med renovering.

Som det fremgik af den kvantitative undersøgelse, mener BB-husejere, at det er vigtigt, at deres hus bruger så lidt energi som muligt. Her blev det også vist, at BB-husejerne i særlig høj grad har været motiveret i deres renovering af at nedbringe husets løbende udgifter, forbedre husets indeklima og mindske CO₂-udslippet end DK-husejere generelt. Dette bekræftes i de kvalitative data. Her er det en vigtig pointe, at et motiv sjældent står alene, og at energi i sig selv sjældent er den eneste årsag til, at en husejer renoverer. Flere BB-husejere forklarer således, at de f.eks. har skiftet vinduer for at undgå træk eller få et bedre lysindfald, og at de så i den forbindelse har valgt en mere energirigtig løsning (f.eks. energiruder)³⁹.

*Ja, i forbindelse med renoveringen fik vi også lavet ny træterrasse. Det kæmpe vinduesparti ud mod den (terrassen), med ruder som er 12 år gamle, der kunne vi godt tænke os et vinduesparti, man kunne skyde til side. Det vil vi have lavet. Som så også ville være mere energivenligt.
(BB-husejer)*

I "den gode case" har Henriette ladet sig motivere af andre ting end blot energibesparelse. Eksempelvis har komforten i tiltagene også haft stor betydning for hende. Som noget særligt har hun valgt at gennemføre nogle renoveringstiltag, hvor det primære formål er at nedsætte husets påvirkning på klimaet. Det gælder f.eks. installationen af solceller på husets tag, som BB-rådgiverne ikke anbefalede direkte, eftersom det ikke kunne betale sig ift. besparelsen.

*Jeg synes, at vi hver især bør bidrage til ikke at ødelægge kloden.
(Henriette, BB-husejer)*

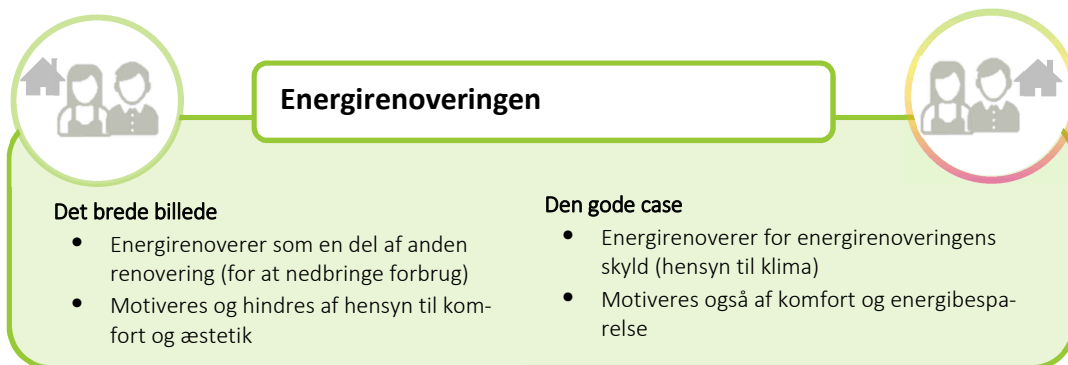
Selvom motivationen om at mindske klimabelastningen fylder mere for BB-husejerne end andre husejere (se afsnit 5.7), beskriver flere det i interviewene som en sidegevinst ved at vælge en konkret løsning. Pointen er, at en energirenovering skal passes ind i det sæt af rationaler, som en husejer har for en renovering. Husejeren kan sjældent alene motiveres af en potentiel energibesparelse. Her kan elementer som æstetik, komfort og magelighed være med til både at hindre og understøtte BedreBolig-ordningens betydning for husejerne. Blandt husejere med BedreBolig-planer er der flere eksempler på, at de har fået anbefalet tiltag, som de har valgt ikke at gennemføre, idet de oplevede negative effekter, som ikke blev opvejet ved energibesparelsen. Det kan f.eks. være husejeren med et ældre hus, som er blevet anbefalet at skifte vinduer, men har undladt det, fordi han har vurderet, at nye vinduer ikke vil passe til husets udtryk. Eller det kan være husejeren, der har undladt at isolere sine mure yderligere, fordi det ville give en bredere væg og gøre, at der skulle nedtages flotte gamle paneler.

³⁹ Dette element er tidligere beskrevet i "Sammenhængen mellem boligens energistandard og komfort" NIRAS (2016)

Han (rådgiveren) kan godt sige, at hvis du skifter alle vinduerne så koster det noget i den retning, og så slipper der så meget [energi] ud. Det er i og for sig lige gyldigt. (...) Det er også et spørgsmål om, at man ikke skifter de gamle vinduer ud. Dem vil jeg prøve at lave. Det er godt træ stadigvæk.
(BB-husejer)

Omvendt har nogle BB-husejere selv valgt at gå længere i deres energirenovering end BB-rådgiverne har anbefalet for at give huset et samlet mere ensartet æstetisk udtryk. Et eksempel på dette er en husejer, som er blevet anbefalet at skifte sine gamle vinduer, og som har fået at vide, at hans døre i udgangspunktet holder fint tæt. Her valgte husejeren alligevel at skifte dørene, fordi han mente, at det ville se underligt ud med døre og vinduer, som ikke passede sammen. Æstetik vægter således også højt for mange husejere, når de skal beslutte, hvad og hvordan de skal renovere deres hus.

Han (BB-rådgiveren) påpegede, at vi kunne have beholdt døren med nye gummilister. Men vi valgte at skifte den, da det ville se bedre ud og være godt for helheden.
(BB-husejer)



6.7. Renoveringens økonomi og den 'rigtige' beslutning

Økonomi ift. renovering er et bredt begreb for husejerne, som både kan motivere til og hindre energirenovering. Økonomi dækker i denne forbindelse både over udgifter til renoveringen, den forventede besparelse, husets forventede værdistigning – generelt alt det, der har med husejerens og husets økonomi at gøre. For flere husejere er økonomien en vigtig faktor for at vurdere, om den beslutning, de tager, er 'den rigtige'. Derfor er det også vigtigt at afdække de økonomiske aspekter for at forstå, hvordan BedreBolig-ordningen virker.

Økonomi har spillet en central rolle i markedsføringen af BedreBolig, som med undertitlen "Besparelsen betaler" har talt direkte til husejernes pengepung. Her er det en udfordring, at flere husejere oplever, at renoveringens besparelse for dem at se ikke betaler de økonomiske udgifter.



Billede 1: BedreBoligs logo og slogan

I Henriettes eksempel i "den gode case", har hun et relativt stort økonomisk overskud til at gennemføre renoveringen. Samtidig har hun og hendes mand en relativt høj indkomst, og kan derfor spare op til en ny renovering, når budgettet er brugt. De ting, som de ikke har råd til at gennemføre med det samme, vil de derfor gennemføre på sigt. Vigtigere er det dog, at Henriette ikke skeler meget til tilbagebetalingstiden. Det kan dels tilskrives hendes økonomiske overskud, men i ligeså høj grad det faktum, at hun har stor tillid til, at de tiltag rådgiverne har foreslået, er de "rigtige" for hende og for huset forstået som en kombination af den bedste løsning æstetisk, komfortmæssigt og energimæssigt. Som det er forklaret i de tidligere afsnit, skyldes det en kombination af, at hun har fået en kompetent rådgivning og at hun i høj grad også har fokus på renoveringens betydning for f.eks. komfort og CO₂-forbrug (se afsnit 0). Med andre ord er Henriette ikke i tvivl om, at energirenoveringerne er det rigtige at gøre.

Nogle af de investeringer vi har gjort, i sig selv kan de ikke betale sig, så vi skal godt nok bo her lang tid for at få afskrevet det til en fornuftig penge. Huset er blevet sindssygt lækkert at bo i efter renoveringer. Vi har ikke træk-gener, det er rigtig, rigtig dejligt. Det er dejligt, at det er blevet styrbart.
(Henriette, BB-husejer)

I det brede felt af BB-husejere er billedet et lidt andet. Her er flere, som har et relativt begrænset budget til renovering, og derfor betyder økonomien også mere for, om de vælger én løsning frem for en anden. Rationalet, som BedreBolig-ordningen også søger at tale til, er, at hvis en renovering kan betale sig selv hjem, giver den mening at gennemføre. Husejerne har dog forskellige tolkninger af, hvornår noget betaler sig. Her har nogle fokus på en tilbagebetalingstid under 10 år, mens andre ser længere frem og inkluderer husets merværdi.

NIRAS: Er en tilbagebetalingstid på over ti år ikke lang tid?

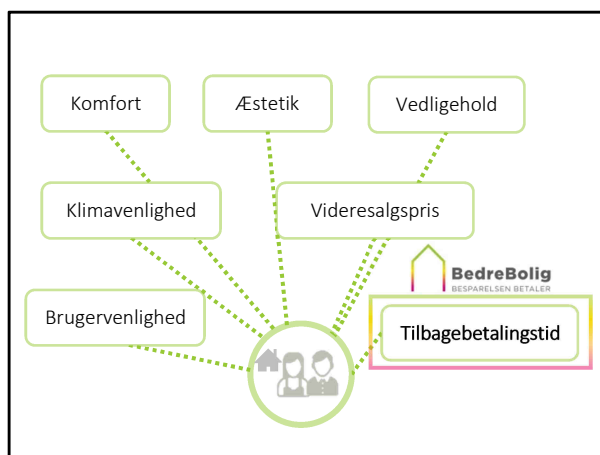
*Husejer: Men bare det, at vi isolerede udvendigt - det var rigtig grimt gasbeton udvendigt. Det har betalt sig hjem med det samme siger ejendomsmægleren. Og oliefyret skulle skiftes alligevel. (...) Der er mega meget komfort i det også. Det var halvdelen af det. Det var et koldt hus her før.
(Husejers netværk,)*

Uanset hvilken måde det anskues på, kan det hurtigt blive dyrt, hvis både tag, varmekilde og vinduer skal skiftes, og det løber også nemt op i en udgift, som ikke kan betales af et lavere energiforbrug alene. Hvis husejerne ikke bliver gjort opmærksomme på andre gode grund til at skulle renovere (f.eks. vedligeholdelsesmæssige, komfortmæssige eller æstetiske), som kan retfærdiggøre, at det er den "rigtige" beslutning at træffe, kan renoveringen derfor bremses af et enøjet fokus på økonomien. Sloganet "besparelsen betaler" kan i de tilfælde risikere at have en hæmmende virkning på BB-rådgivningens betydning for, om renoveringen gennemføres. I den kvalitative undersøgelse er der eksempler på flere BB-husejere, som har overvejet at gennemføre et energiforbedrende tiltag, som de efter rådgivningen har droppet, fordi det for dem at se har en for lang tilbagebetalingstid (også selvom den kan være under 20 år) – de har ikke oplevet, at "besparelsen betaler". De giver udtryk for, at netop det faktum, at de bliver gjort opmærksomme på dette, bremser deres energirenovering. I de tilfælde kunne energirenoveringerne muligvis være blevet gennemført, hvis rådgivningen havde haft mere fokus på de komfortmæssige og æstetiske effekter.

*Jeg spurgte også [BB-rådgiveren] om vores fyr, som er 20 år gammelt, om der var økonomi i at skifte det. Det anbefalede han os ikke at gøre det, for det kunne ikke forrentes eller betale sig. Så det kører videre så længe det virker. Jeg var ikke sådan, da han gik 'hold da op, han havde styr på det' den oplevelse havde jeg ikke.
(BB-husejer)*

Adfærdsøkonomiske teorier gør det muligt at forklare og forstå, hvorfor husejerne i nogle tilfælde agerer mere 'økonomisk rationelt' end i andre tilfælde. Adfærdsøkonomien har påvist, at mange mennesker er (irrationelt) modvillige til at påtage sig risici for at opnå en gevinst, da det simpelthen opleves som for risikabelt⁴⁰. Det er denne mekanisme, som gør at husejerne har forskellige opfattelser af, hvornår noget "betaler sig", alt efter hvilken risiko de oplever ved at renovere. Dette forklarer endvidere, hvorfor tilliden til rådgiverens råd kan have stor betydning for husejerens valg (se afsnit 0), da det er med til at mindske de oplevede risici ved et projekt⁴¹.

Pointen her er, at et ensidet fokus på økonomi kan øge husejernes oplevelse af renoveringen som risikabel. Beregninger af tilbagebetalingstid er i nogle tilfælde et godt argument for at gennemføre en renovering, men kan også afskrække. Her kan en faglig og grundig rådgivningen om alle fordelene ved



Figur 28 Skitsering af husejerens motivation for energirenovering og BedreBoligs fokus

⁴⁰ Se f.eks. "At tænke - hurtigt og langsomt", Daniel Kahneman (2013).

⁴¹ Se også "Hjemlig Varme", NIRAS (2015).

den pågældende reovering bidrage til at mindske tvivlen og oplevelsen af risiko hos husejeren, og gøre dem mere trygge i deres valg.

NIRAS: Synes du at ydelsen ville være værd at betale for? (husejeren har fået rådgivningen gratis)

Husejer: Jamen det synes jeg. Det vil jeg godt have givet et beløb for. For det er vigtigt at træffe de rigtige valg omkring de ting (energirenovering). Det er store og dyre investeringer.

(BB-husejer)

Et for stort fokus på økonomi og tilbagebetalingstid fremfor andre gevinster kan altså betyde, at husejere vælger helt at undlade at energirenovere. Det gælder selv i tilfælde, hvor andre fordele ville gøre renoveringen attraktiv for husejeren. BedreBolig-ordningen kan altså skabe en forventning om, at besparelsen skal betale, hvilket kan få den konsekvens, at husejere ikke gennemfører energirenoveringer, de ellers havde overvejet.



Renoveringens økonomi



Det brede billede

- Økonomisk overskud, men med et mere fast budget
- Ser meget på tilbagebetalingstid som begrundelse for den 'rigtige' beslutning
- Oplever ikke altid at "Besparelsen Betaler"

Den gode case

- Økonomisk overskud med elastisk budget
- Den 'rigtige' beslutning handler om andet end tilbagebetalingstid

6.8. Netværksspredning: Rådgivningens betydning er vigtig for dens spredning

Netværk spiller en central rolle i ft. renovering af private hjem. Det gælder både for de fagfolk, som rådgiver om renovering, og for de husejere, som skal have renoveret deres hus. Hypotesen om, at BedreBolig-ordningen har spredt sig som ringe i vandet i rådgiveres og husejeres netværk (se afsnit 4.2), har ikke kunnet bekræftes i den kvalitative undersøgelse. Undersøgelsen peger dog på, at der ligger et potentiale for at udnytte spredningseffekten i netværkene bedre. Det ses i flere tilfælde, hvor husejernes renovering er styret af, hvad man oplever er normalen, samt på baggrund af anbefalinger fra ens netværk. I det følgende beskrives, hvordan en spredningseffekt fungerer blandt hhv. rådgivere og husejere, og dermed, hvad der skal til for, at den bedre udnyttes.

Spredning blandt rådgiverne

Blandt de faggrupper, som udgør BB-rådgiverne, er den afgørende motivation for at bruge og dyrke sit netværk, at det giver arbejde. Det kan eksempelvis være tømrere, der har arkitekter eller energikonsulenter i deres faglige netværk, fordi de henviser husejere til dem, når der skal udføres opgaver. I de netværk er der meget snak om, hvad det er, der giver arbejde. Eksempelvis har både energikonsulenter og tømrermestre taget BB-uddannelsen i den forhåbning, at det ville give dem mere arbejde, ligesom uddannelsen som energikonsulent i sin tid gav nogle faggrupper arbejde. Nogle har sågar talt om, at BedreBolig måske ville blive den "nye energimærkning", som ville gøre energimærkningsordningen overflødig.

Altså set derfra hvor jeg er, har det [BB-ordningen] ikke været den store succes (...) Det havde potentialet til at blive en stor ting, hvor man kunne renovere mange boliger (...) Idéen er god, men når man måler på om det gav noget på bundlinjen, så er det ikke sket i mit firma i hvert fald. Det er blevet til nogle rapporter. Det er meget begrænset hvad vi har mærket.

(BB-rådgivers netværk)

Vi (rådgivere) snakkede om på et kursus, at der skulle laves en "konkurrent" til energimærkningen (BedreBolig). Der var ikke mange, der tog godt imod idéen. Det tænkte jeg, at jeg skulle høre mere om, om der kom konkurrence.

(BB-rådgiver, om motivation for at tage uddannelsen)

Som nævnt i tidligere afsnit (se afsnit 6.3), er det dog ikke gået sådan, og både BB-rådgivere og rådgivere i deres netværk oplever, at der mangler efterspørgsel på BedreBolig-ydelserne. Mange af de BedreBolig-planer, som er blevet lavet, er også lavet med støtte fra f.eks. kommuner eller energiselskaber, hvilket kan presse prisen på den enkelte rådgivning, og gøre det til et mindre attraktivt marked for rådgiverne at arbejde i. Derfor er BedreBolig-ordningen heller ikke noget, der snakkes meget om i rådgivernes netværk. Hvis det skal mere på dagsordenen, skal det drives af mere aktivitet i markedet. Et studie fra RUC konkluderer, at kommunal facilitering kan have afskåret håndværkerne som kerneaktører fra at deltage i den strategiske fase af visions- og ideformulering⁴². Idet håndværkerne oftest udfører renoveringen, har de en nøglerolle i at formidle oplysninger og viden⁴³, og det er således vigtigt at overveje grundigt, hvilken rolle

⁴² "Kommunal facilitering af privat energirenovering" Speciale v. Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring, RUC (2012)

⁴³ "Energirenovering i enfamiliehuse. Brugerundersøgelse i 60+ segmentet", Green Lab Brugerinnovation for Energistyrelsen (2013)

håndværkere og rådgivere hver især har i en ordning som BedreBolig set i lyset af de udfordringer, der kan være knyttet til at inkludere begge i ordningen (se afsnit 6.4).

Rådgiver i netværk: Ja ja, [vi har snakket om BedreBolig]. Men ikke i forhold til opgaver. Det er bare 'Er der noget gang i den? Er der nogle sager?', 'Nej det er der ikke', 'Nå okay' og så 'Gad vide om de lukker den snart?' (gengiver samtale han har haft med en BedreBolig-rådgiver)
(BB-rådgivers netværk)

[Hvis jeg skulle tage uddannelse] skulle det være, hvis der var en stor efterspørgsel - hvis det kunne blive interessant for boligejere at købe i større udstrækning
(BB-rådgivers netværk)

Rådgivers netværk: Man godt sige jeg har [overvejet at tage uddannelsen]. [Men] jeg har ikke tid til det (...) Jeg har heller ikke planer om at tage den. For det er jo ikke noget der giver noget (arbejde).
(BB-rådgivers netværk)

Her tjener Henriettes case som et godt eksempel på, hvad der kan give spredningseffekt blandt rådgiverne. Hun er en af de husejere, der selv har betalt for rådgivningen – og endda lidt mere end de fleste⁴⁴. Fordi hun oplevede et behov for rådgivning, og efterfølgende oplever at have fået meget ud af forløbet, har hun hverken før eller efter haft noget problem med den pris, hun har givet for rådgivningen. Hvis ordningen i sin nuværende form skal kunne sprede sig i rådgivernes netværk, er det flere husejere som Henriette, der skal fokuseres på, hvor der er en betalingsvillighed hos husejeren, og dermed et fornuftigt honorar forbundet med rådgivningen. Det er en afgørende faktor for den afsmittende effekt i en markedsbaseret ordning. Det kræver, at rådgivningen er efterspurgt, og dermed som en ydelse, som husejerne gerne betaler for.

Spredning blandt husejerne

For at en ordning som BedreBolig spredes i husejernes netværk er det afgørende, at husejerne oplever, at den har haft en betydning for dem. Af interviewene med husejeren fremgår det, at netværk og anbefalinger spiller en betydelig rolle i renoveringsprocessen. Det er ofte drevet af en mistro til håndværkere og det arbejde, de udfører. Her vejer det tungt i valget af håndværkere, hvis man kender nogen, der har haft en god erfaring med dem. Der er flere eksempler på, at husejere har indhentet tilbud fra forskellige håndværkere, hvor den udslagsgivende faktor ift. til valget har været, at man havde en personlig relation til eller anbefaling af den ene (også selvom de var dyrere).

Vi har søgt råd på ejendommen før. Det har været fra kendte håndværkere (...) Det har noget med tillid at gøre - faktisk udelukkende noget med tillid at gøre. I hvert fald i opgangstider, så kan man ryge ind i håndværkere, som snyder og det går for hurtigt. Det er røven af 4. division. Dem man kender vil også gerne komme igen i sløjere tider.
(BB-husejer)

Vi har selv fået skiftet vinduer for to år siden, og vi har fået lagt nyt tag for en uge siden (...) Vi søgte selv på nettet og fandt to firmaer. Så ringede vi til nogle vi kender i området, som kendte ét af de to firmaer vi havde kigget på, og de anbefalede det, så dem valgte vi.
(BB-husejers netværk,)

⁴⁴ Henriette fortæller at hun har betalt omkring 8.000 kr. for rådgivningen, hvor husejere andre steder har betalt mellem 3-5.000 kr.

*Hvis jeg skal have en håndværker, er det vigtigt, at det er en jeg kender.
(BB-husejer)*

Denne mekanisme har også gjort sig gældende i Henriettes case. Hun har eksempelvis valgt, at taget skulle laves af en af sønnens bekendte, og mureren, der stod for hulmursisoleringen, var anbefalet fra nogle bekendte. Men hun er også et eksempel på, hvordan spredningseffekten kan have betydning for BedreBolig-ordningen. På grund af hendes gode oplevelse med rådgivningen, har hun anbefalet den til andre, som så har fået rådgivning.

*Det har jeg sagt til mange mennesker, at det er super godt givet ud. Der er et par i vores vennekreds, som har gjort det efter at have set, at det har virket for os.
(Henriette, BB-husejer)*

Det centrale, ift. om BedreBolig-ordningen spredtes i husejernes netværk, er således, om BB-husejerne oplever, at den har haft en betydning og hjulpet dem i deres proces. Hvis BB-husejerne ikke oplever dette, når ordningen heller ikke ud i deres netværk. På den måde hænger ordningens spredningseffekt tæt sammen med den effekt, den har for den enkelte BB-husejer.

NIRAS: Har du anbefalet BedreBolig til nogen?

*BB-husejer: Næh nu du siger det, så tror jeg ikke jeg har nævnt det for en eneste. Det tror jeg ikke. Der skete så lidt (renovering), fordi der ikke var noget (med behov for renovering). Hvis der skulle være lavet et eller andet stort, så havde jeg nok fundet på at sige det. Men der fik jeg jo bare den rapport, hvor der stod, at jeg kunne få efterisoleret med en tilbagebetalingstid på 13 år.
(BB-husejer)*

NIRAS: Har du fortalt om ordningen til dit netværk?

*BB-husejers netværk: Ja – når snakken har været om det. Så har jeg forklaret hvorfor jeg synes det har givet os en god oplevelse.
(BB-husejer)*

Et andet element, der har hindret ordningens spredningseffekt blandt husejerne, er, at ordningens brand ikke står helt skarpt for husejerne. Da BB-rådgivningen flere steder har været knyttet til en støtteordning (f.eks. fra kommunens side), og da der er mange forskellige firmaer, der udfører rådgivningen, har husejerne ikke altid et klart billede af, hvad BedreBolig er, selv efter de har modtaget rådgivning. Der refereres til BB-rådgiverne på mange forskellige måder, lige fra kommunale medarbejdere og ansatte i energiselskaber, til energikonsulenter, "boligkonsulenter" eller "varmekonsulenter". Dette billede underbygges i den kvantitative undersøgelse, (se afsnit 5.6) hvoraf det fremgår, at en ud af fem husejere, som har modtaget BB-rådgivning, angiver, at de ikke har. Pointen er, at en præmis for spredningen af ordningen blandt husejerne er, at det står klart for husejerne, hvad det er for en ydelse, de har modtaget. Der er derfor også flere i husejernes netværk, der aldrig har hørt om BedreBolig, eller forbinder det med deres naboer eller bekendtes renovering.

*Jeg har da fortalt det, men jeg har nok ikke sagt, at det hedder BedreBolig.
(BB-Husejer)*

NIRAS: Vidste du at XX's (husejer der har modtaget BedreBolig-rådgivning) har fået BedreBolig-rådgivning i forbindelse med sin renovering?

*Husejers netværk: Pas. Nej.
(BB-husejers netværk)*

NIRAS: Vidste du at XX's (husejer der har modtaget BedreBolig-rådgivning) har fået BedreBolig-rådgivning i forbindelse med sin renovering?

Husejers netværk: Nej – det vidste jeg ikke...

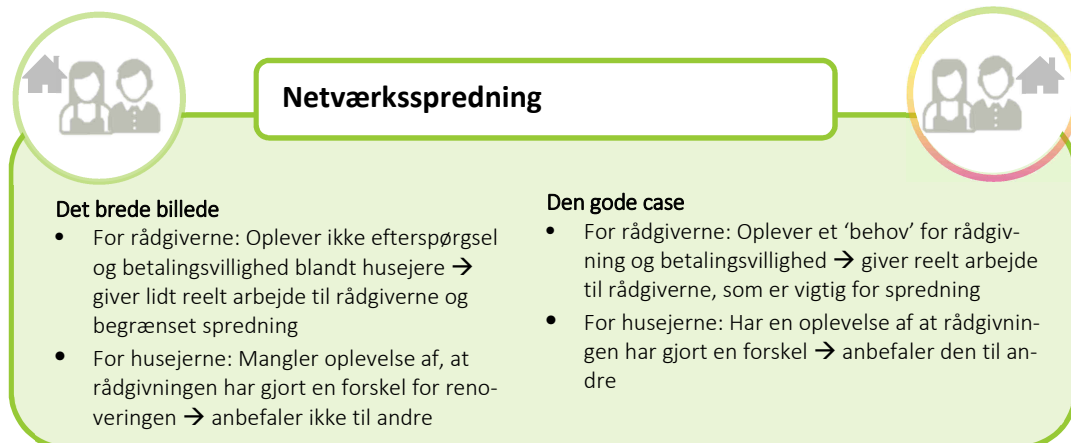
NIRAS: Har du hørt om BedreBolig?

*Husejers netværk: Jeg var til informationsmøde i forbindelse med grundejerforeningen. Så ja det har jeg.
(BB-husejers netværk)*

Et sted, hvor nogle BB-rådgivere har formået at udnytte potentialet i spredningseffekten blandt husejernes netværk, er i forhold til at gøre rådgivningen relevant for husejerne. Nogle rådgivere har brugt husejernetværk til at introducere ordningen. Det kan f.eks. være ved at få en husejer til at invitere naboer til et oplæg hjemme hos dem, eller ved at holde oplæg til en forsamling i grundejerforeningen. Husejerne oplever det som en god måde at få introduceret rådgivningen, fordi det er et forum, hvor det giver mening at snakke om huse og renovering. De helt lokale netværk har desuden den fordel, at huse i samme nærområde ofte har lignende opførselsår og dermed nogle af de samme renoveringspotentialer.

Jeg har udviklet et koncept der hedder 'BedreBolig-aften', hvor kommunen betaler for, at jeg kommer ud en aften og laver en plan. Der køber jeg nogle øl med, og inviterer dine naboer. [Der kan være det jeg kalder] en 'BedreBolig-vej' – de har tilsvarende varmekilde og hus. (...) Når der sker noget i et forsamlingshus, der vil de ikke sidde og sige at de har skimmelsvamp, men når vi sidder 20 i en stue, der giver det noget helt andet. Det har givet mig noget håndgribeligt, men det er min egen idé.

(BB-Rådgiver)



6.9. Diderot-effekten: Når én forbedring giver lyst til flere

Diderot-effekten beskriver det forhold, at en person i sit forbrug, f.eks. ift. indretning og renovering ofte søger at skabe sammenhæng og helhed. Når der introduceres et nyt element i hjemmet – f.eks. energivinduer – kan det derfor igangsætte en positiv spiral af energirigtige tiltag⁴⁵. Energirenoveringen vil gribe om sig og ”smitte” andre dele af huset, indtil der er en sammenhæng i husets energimæssige identitet. Denne effekt virker også hos BB-husejerne – nogle steder i mindre grad og andre steder i meget høj grad.

I den gode case har Diderot-effekten haft en indflydelse på Henriettes renovering. Hun forklarer, at de er endt med at renovere flere ting end de havde planlagt, fordi de første tiltag, de fik lavet, fungerede så godt. Den kvantitative analyse viser også, at renoveringen for mange BB-husejere er blevet mere omfattende end forventet, og at BB-rådgivningen måske i højere grad end anden rådgivning gør renoveringen mere omfattende samt giver blod på tanden til at renovere mere (se afsnit 5.9).

*NIRAS: Hvad gjorde så, at I også valgte at få lavet de andre ting (som de ikke havde besluttet på forhånd)?
Husejer: Vi ville gerne blive boende her, og vi ville gerne have fornøjelsen ud af, at få lavet resten. Og så havde vi gode erfaringer med det vi fik lavet, og blev motiveret til at lave mere.
(Henriette, BB-husejer)*

Det er tydeligt, at energirenoveringen i sig selv er blevet et projekt for Henriette, hvor alle elementer skal spille sammen. På en bemærkning om, at der snart ikke er mere tilbage, hun kan gøre ved huset, ser hun først lidt bedrøvet ud, men svarer så med et smil på læben ”jeg skal nok finde på noget”.

Der er tre forhold, som har været afgørende for Diderot-effektens indflydelse i Henriettes tilfælde:

1. Rammerne har været til stede, for at renoveringen kunne udvides løbende. Det gælder både ift. det økonomiske overskud (der har været penge til at renovere mere) og ift. husets stand (hvor meget kunne forbedres) som beskrevet i afsnit 6.3
2. Hun har oplevet en positiv effekt af renoveringens første dele, som kan motivere til mere
3. Rådgiverne har udarbejdet en liste over tiltag, så hun ved, hvor hun skal tage fat senere, når de første projekter giver mod på mere

Det samme billede tegner sig hos de andre BB-husejere. Her er også eksempler på, at BB-rådgivningen har understøttet en Diderot-effekt. Det gælder dog primært i de tilfælde, hvor de tre ovenstående forhold i nogen grad er til stede.

*Vi er [gået] i gang med at undersøge, om vi skal have skiftet taget, selvom vi fik at vide, at det kunne holde nogle år. Jeg ved ikke... det er, som når man fik købt nye lamper, så skifter man sofaen ud også.
(BB-husejer)*


⁴⁵ Se f.eks. "Culture and Consumption: New Approaches to the Symbolic Character of Consumer Goods and Activities", Grant McCracken, Indiana University Press, Bloomington and Indianapolis (1988). Eller "Regrets on My Old Dressing Gown", Denis Diderot, Garnier, Paris (1875-77)

For at BB-rådgivningen bedst muligt understøtter en Diderot-effekt ift. energirenovering, er det vigtigt, at der er fokus på at holde husejeren motiveret til at foretage sig noget. Her er det vigtigt, som i Henriettes tilfælde, at husejeren får et overblik over flere ting, som kan gøres, men også at tiltagene er fagligt velfunderede og evt. prioriteret ift. den enkelte BB-husejers situation. Det er i nogle tilfælde gjort i den personlige rådgivning under besøget, da det kan være svært decideret at prioritere tiltagene i rapporten. Det er særligt nogle af de nye husejere, der står over for mange valg for første gang, som oplever et behov for hjælp til prioritering af de forskellige forslag, så de ved, hvor de skal starte. Evalueringen tyder altså på, at hvis man blot får husejerne i gang med energirenovering, er det sandsynligt, at det griber om sig af sig selv – især hvis man samtidig har fået gjort husejeren opmærksom på de fordele, energirenovering har.


*Og vi ved også, hvad vi vil [renovere] næste gang. Den der BedreBolig-rapport ligger i baghovedet. Vinduerne skal vi gøre noget ved - og taget. De to ting er tilbage. Så har vi [et] spritnyt hus.
(BB-husejer)*

Omvendt oplever nogle husejere, at for mange og for store forslag, som ikke er godt nok funderet rent fagligt eller uden prioritering, kan have den modsatte effekt for motivationen for at renovere. Det kan gøre projektet uoverskueligt og være med til, at husejerne sætter deres renovering på pause.

*Jeg fandt ud af, at det (rådgivningen) var ubrugelig - i bedste fald spild af tid. Det er lige meget, hvad jeg nævner (fra planen), så er det grebet ud af luften. De (rådene) er ingenting værd. Der er ikke en eneste en [af rådene], der er noget værd. Ved et hvilket som helst middagsselskab kunne jeg få bedre råd. (...) Og jeg har jo råd til at gøre det (renovere), men jeg gider bare ikke spilde mine penge. Hver gang jeg skal sætte mig ind i sådan noget, tager det noget tid. Så jeg håbede på at kunne betale nogle penge til nogen, der har forstand på det.
(BB-husejer)*



Diderot-effekten



Det brede billede

- Rammerne for at renoveringen kan udvides er ikke altid til stede (mangler økonomi + hus i god stand)
- Ukonkrete og meget omfattende anbefalinger fra rådgiver kan gøre, at renoveringen går helt i stå før den kommer i gang. Et enkelt overkommeligt tiltag er omvendt ofte startskuddet til en mere omsiggribende evaluering.

Den gode case

- Rammerne for at renoveringen kan udvides er til stede (økonomisk overskud + hus med plads til forbedring)
- Udførlig og fagligt begrundet liste fra rådgiverne, gør det muligt at gå i gang fra en ende af, og lade én renovering motivere den næste



ANBEFALINGER



7. ANBEFALINGER

Evalueringen af indikatorerne på BedreBolig-ordningens effekt peger på en række muligheder for at forbedre ordningen og i højere grad fremme energirenoveringer i Danmark. På grundlag sammenfatter NIRAS her en række anbefalinger til udviklingen af BedreBolig-ordningen. Hver anbefaling tager afsæt i en udfordring, som har vist sig at begrænse effekten af BedreBolig.

1. Udfordring: BedreBolig-ordningen er en markedsbaseret ordning med **en ydelse, som husejere ikke altid er villige til at betale for**. Det betyder, at det kan fremstå mindre attraktivt at uddanne sig som BedreBolig-rådgiver, fordi mange af BedreBolig-rådgiverne ikke har oplevet at få flere opgaver. Uddannelsen er i højere grad en opkvalificering eller efteruddannelse, der kan hjælpe dem i deres nuværende arbejde. At husejerne ikke er så betalingsvillig betyder også, at brugen og udbredelsen af ordningen blandt husejerne i høj grad afhænger af tilskudsprogrammer fra f.eks. kommuner eller energiselskaber.

Anbefaling: **Afklar ordningens fokus, retning og kontaktflade til husejerne.** Hvis ordningen fortsættes som en markedsbaseret ordning, hvor husejere selv skal betale for rådgivning, skal ydelsen tale mere direkte til husejernes behov (se nedenfor). Hvis ordningen primært skal fungere sammen med tilskudsprogrammer, vil det være værdifuldt i højere grad at inddrage de relevante partnere i forbindelse med kommunikation af ordningen. Det har yderligere den fordel, at kommuner og energiselskaber er tættere på borgerne og deres huse, både geografisk og praktisk.

2. Udfordring: Blandt BedreBolig-rådgiverne er der **stor spredning, både i fag og hvorvidt rådgiveren også kan udføre selve renoveringen**. Dette gør det svært for nogle rådgivere at se sig selv som en del af ordningen, og det betyder også, at husejerne har meget blandede oplevelser med rådgivningen, som ikke altid lever op til deres forventninger. En BedreBolig-rådgiver er ikke bare en BedreBolig-rådgiver, men tager selvfølgelig afsæt i sin profession og sin hverdagspraksis. Det kan gøre ordningen svær at gennemskue for husejerne og give et forkert afsæt for rådgivningen, hvilket igen kan begrænse effekten.

Anbefaling: **Målret ordningen eller opdel den i to forskellige dele – f.eks. i to typer "rådgivere"; en BedreBolig-rådgiver og en BedreBolig-håndværker.** Det skal være klart, om ekspertisen er uvildig energirådgivning eller en håndværksmæssig fagperson, der også kan udføre en energirenovering. Begge tilgange har sine tilhængere blandt husejerne, men det er væsentligt at skelne mellem dem – især i kommunikationen om ordningen. Det skal være tydeligt for husejeren – allerede inden dialogen med rådgiveren – hvilken ydelse, man er i færd med at købe.

3. Udfordring: Husejere og rådgivere peger på, at sloganet **"Besparelsen betaler" kan være et misvisende budskab**, fordi en energirenovering kun i meget specifikke tilfælde (f.eks. hulmursisolering eller udskiftning af vinduer) har en tilbagebetalingstid, så husejeren oplever, at den vil kunne betales af besparelsen (i den periode, husejeren bor i huset). Det gælder især, når BedreBolig-rådgiveren har en helhedsorienteret tilgang, der kan munde ud i en plan over alle de potentielle forbedringsmuligheder, og ikke

kun de energirenoveringer, besparelsen mere sandsynligt kunne betale. Evalueringen viser desuden, at dette kan demotivere husejerne i forhold til at tage hul på energirenoveringen.

Anbefaling: **Læg vægt på den 'bedre bolig'**, som rådgivningen kan bidrage til at give og energirenoveringens betydning for komfort, vedligehold, praktik eller boligens sammenhæng. Nedton fokus på tilbagebetalingstider og komplicerede regnestykker.

4. Udfordring: BedreBolig-planen er et godt værktøj, men **husejere efterspørger også personlig 'processtøtte'** og mulighed for ad hoc rådgivning i forbindelse med renovering. Mange renoveringsprojekter foretages ikke med afsæt i en plan og med behov for en decideret byggeledelse. Til gengæld oplever mange husejere, at der sagtens kan opstå behov for rådgivning undervejs i et renoveringsforløb. Mens BedreBolig-planen giver et godt overblik for husejerne, og er et godt dokument at have, er det særligt samtalen med rådgiverne og deres konkrete råd til deres situation, som husejerne fremhæver som givtig eller efterspørger. Spørgsmålet kan selvfølgelig være, hvor meget husejerne er villige til at betale for en sådan ydelse.

Anbefaling1: Afdæk muligheder og behov for et **koncept, hvor husejere kan tilkøbe løbende rådgivning** (klippekortsortering med x antal besøg eller telefonsamtaler).

Anbefaling2 : Fokusér på at **hjælpe husejerne med at komme i gang med de oplagte renoveringer** og de lavthængende frugter, som kan motivere til yderligere renovering. En omfattende plan kan både motivere og demotivere, og evalueringen tyder på, at får man først hjulpet husejeren i gang, kan det motivere til yderligere renovering. Dette taler for mindre tiltag, som f.eks. BedreBolig-screening, fremfor den mere omfattende plan.

5. Udfordring: **Husejere oplever ikke et stort behov for det rådgivningsforløb, som BedreBolig ordningen bygger på.** Mange husejere mener, at de selv har godt overblik over deres egen renovering og foretager eller overvejer løbende renoveringer. Bygherre-rådgivning opleves kun som nødvendigt ved større tilbygninger eller totalrenoveringer.

Anbefaling: **Præsenter husejere for BedreBolig-ordningen i de livssituationer, hvor ordningen i sin nuværende form passer ind.** Det gælder f.eks. i de situationer, hvor man køber et nyt hus, eller når børnene flytter hjemmefra. En måde at gøre BedreBolig-ordningen relevant og præsent for mennesker i de situationer kan eksempelvis være ved at indsætte BedreBolig-ordningens logo og et link til hjemmesiden i den energimærkningsrapport, som er obligatorisk ved køb af hus.

6. Udfordring: Bedre Bolig-rådgivning **taler særligt til dem, der allerede energirenoverer** og har fokus på energiforbrug. Blandt både rådgivere og husejere er der en fornemmelse af, at ordningen ikke favner de husejere, hvor potentialet for energibesparelser er størst (dem, som ikke i forvejen har fokus på energiforbrug). Det er umiddelbart et godt udgangspunkt for en effektiv indsats at målrette den til dem, som selv oplever, at det giver mening og har interesse for sagen. På den måde får man måske skabt nogle frontløbere, der på sigt kan inspirere andre.

Anbefaling: **Afdæk om, og hvordan, ordningen kan tilpasses, så den opleves relevant for en bredere målgruppe.** Her vil det formodentlig være en fordel at tale til sparsommelighed frem for investeringer og inspirere til mindre projekter, som via Diderot-

effekten vil få energirenovering til at sprede sig til andre projekter. Her vil det være oplagt at opfordre husejere og håndværkere til at tage energirenoveringsperspektivet med i mindre renoveringer. Det handler i højere grad om at få energirenovering til at brede sig end om at have en plan klar på forhånd. Sådanne fornyelser bør dog undersøges og testes, så de gennemføres på en måde, der skaber opbakning blandt de udførende og husejerne.

7. Udfordring: Renovering på baggrund af en plan **taler ikke til mange private husejere, da de ser renovering som en vedvarende proces**, som de selv er involveret i.

Anbefaling : **Udbred ordningen til etageejendomme** som f.eks. ejerforeninger, andelsforeninger eller almene bolig selskaber. BedreBolig-ordningens tilgang, planer og rådgivningsform formodes i højere grad at appellere til foreninger og selskaber, der skal formulere et fælles beslutningsgrundlag og foretage en samlet investering over en længere tidshorisont.