

Waarom en hoe van de bewonersgesprekken en de te verzamelen data

Waarom voeren we bewonersgesprekken?

Doel van de bewonersgesprekken is de bewoners te verleiden om een startcontract te tekenen.

Daarin staat dat zij tzt klant zullen worden van KetelhuisWG onder een aantal ontbindende voorwaarden. Eén van de ontbindende voorwaarden is een afwijkend warmtetarief.

In het startcontract staat dat de verbruikskosten in 2022 zijn: € 32 per gigajoule inclusief BTW. Verder wordt in het startcontract ingevuld wat de resultaten uit de excel-tool zijn:

- het gemiddelde gasverbruik over de afgelopen jaren
- hoeveel dat omgerekend naar gigajoules is
- hoeveel nu per jaar voor gas wordt betaald (optelsom van variabele en vaste kosten; 75% op basis van de eindafrekeningen van de afgelopen 3 jaar en 25% op basis van wat de ACM eind 2021 voorspelde voor 2022)
- hoeveel straks per jaar voor warmte wordt betaald (optelsom van variabele en vaste kosten volgens de warmtetarieven die de ALV van KetelhuisWG heeft vastgesteld)

Waarom verzamelen we data?

Doelen tav de cijfermatige data

1. weten wat het gemiddelde gasverbruik is per woning en per gebouw, opdat de aannemer het aquathermiesysteem kan optimaliseren.
2. tzt kunnen nagaan in hoeverre de tarieven die tzt voorgelegd worden aan de klant nog steeds voldoen aan het uitgangspunt 'Niet Meer Dan Nu' (optelsom van variabele en vaste kosten is niet meer dan 75% van wat in de afgelopen jaren voor gas is betaald en 25% van wat voorspeld wordt voor het volgende jaar), wanneer de tarieven afwijkend van het ALV-besluit op 17 maart 2022 aangepast zijn.
3. tzt op basis van het gemiddelde gasverbruik een definitief aanbod aan elke bewoner kunnen doen.
4. kunnen nagaan hoeveel startcontracten zijn getekend, omdat tenminste 600 handtekeningen nodig zijn om met de bouw van het systeem te kunnen starten;
5. kunnen nagaan hoeveel procent van de bewoners in één gebouw een startcontract heeft getekend, omdat het gebouw aangesloten kan worden als tenminste 70% mee wil doen.
6. kunnen nagaan in hoeverre 600 handtekeningen zijn opgehaald binnen de gebouwen waar 70% is gehaald.

De informatie mbt de laatste 3 doelen is al uit Econobis te halen.(check)

Overige doelen van de te verzamelen data

1. inzicht verkrijgen in het effect van de campagne en daarvan kunnen leren voor volgende gesprekken.
2. ophalen wat eventuele belemmeringen zijn om te tekenen. Dat kunnen zachte belemmeringen zijn, die de bewoner er niet van weerhouden om te tekenen. Dat kunnen ook harde belemmeringen zijn, ofwel extra ontbindende voorwaarden.

Hoe worden de bewonersgesprekken gevoerd en welke data worden daarbij verzameld?

Studenten van Energie Student en/of vrijwilligers van het WG-terrein voeren de bewonersgesprekken aan de hand van een script/checklist.

Gezorgd wordt dat de bewoner goed begrijpt wat het plan van KetelhuisWG inhoudt, wat dit voor zijn/haar gebouw en woning technisch betekent en wat hij/zij nu voor gas betaalt en straks voor warmte gaat betalen.

Wat hij/zij straks voor warmte moet betalen wordt berekend aan de hand van energie-eindafrekeningen van de afgelopen 3 jaar met een excel-tool. De tool levert de cijfers aan die op het startcontract moeten worden ingevuld, zie de opsomming in het begin van deze notitie.

Van het excelbestand wordt een simulatiefactuur in pdf gemaakt met een grafiek met een kolom 'nu' en een kolom 'straks', dat direct naar de bewoner wordt gemaïld.

De bedoeling was dat het excelbestand ook direct gelogd wordt. Zero Friction biedt daarvoor Sharepoint aan. Dan zouden de resultaten handmatig aan de NAW-gegevens gekoppeld worden. Eerder stond er een knop in de Excel-file waarmee de Excel automatisch in Sharepoint zou komen. (Een aantal van?) de campagneteamleden hebben een mail vanuit Sharepoint gehad. Toegang lukte niet altijd en er is geen knop in de Excel-file. We willen nu onderzoeken of loggen van (de resultaten van) de tool niet via het Econobis log-formulier op de KetelhuisWG-website kan lopen.

Zodra alles duidelijk is, wordt de inhoud van het startcontract besproken; wat de betekenis is van het contract en wat de ontbindende voorwaarden zijn.

Als het even kan, wordt het contract in tweevoud getekend. Zo niet, dan wordt aangestuurd op een vervolgesprek.

Als het contract getekend wordt, krijgt de bewoner er één en neemt de student en/of vrijwilliger het andere exemplaar mee voor KetelhuisWG.

Na afloop:

- worden de ervaringen met het gesprek gelogd en naar Econobis
- wordt het excelbestand en/of pdfbestand gestuurd naar?
- wordt het getekende startcontract afgeleverd bij?

Criteria oplossing:

1. Oplossing moet AVG-proef zijn en zo weinig mogelijk kans op menselijke fouten hebben.
2. De kosten en tijdsbeslag voor Econobis moeten in verhouding staan tot het doel van de campagne en het dataloggen.