



EVALUERING AF CALLCENTER

FUTURE – case 1

 **FUTURE**RESSOURCER
ENERGI

REEL
REnewable
Energy Lolland

Projektleder



PORTEN TIL GRØN VÆKST



Projektet er støttet af



Projektet støttes af den Europæiske Regionaludviklingsfond og Interreg ÖKS samt Region Hovedstaden, Region Sjælland og Region Skåne.

Forfattere

Tommy Olsen, Gate 21

Publiceret af

FUTURE

Layout forside og bagside

Kasper Laulund Kjeldsmark (Gate 21)

2021

FUTURE FREMTIDENS INTELLIGENTE ENERGI- OG RESSOURCESYSTEM

FUTURE-projektet består af syv visionære casesamarbejder på tværs af de tre regioner i Greater Copenhagen. De syv cases tester og demonstrerer forskellige teknologier, værktøjer eller forretningsmodeller indenfor vedvarende energi eller udnyttelse af ressourcer:

• Case 1: Fleksibel energilagring i individuelle bygninger

- Case 2: Integration af vedvarende energi i komplekse bygninger
- Case 3: Forbedret energihusholdning gennem balanceret varme og køling i sygehusbygninger
- Case 4: Energoptimering gennem smarte grids i bygninger
- Case 5: Cirkulære løsninger, der integrerer energi, ressourcer og affald
- Case 6: Resttekstiler som en del af fremtidens byggeri
- Case 7: Intelligent brug af produktdata, der forbedrer og fremmer genbrug i cirkulære samfund

Vedvarende energi

Projektet vil:

- Udnytte, integrere og lagre vedvarende energi bedre, så vi får et mere fleksibelt energisystem
- Fremme energieffektive løsninger i bygninger

Derfor skal vi designe løsninger og infrastruktur, der kan bygge bro mellem behovet for forsyningssikkerhed på den ene side, og det faktum at vedvarende energikilder ofte fluktuerer.

Ressourceudnyttelse

Projektet vil:

- Øge ressourceeffektiviteten og skabe en cirkulær omstilling af samfundet. Vi skal forlænge levetiden af materialer, genanvende affald og rester så de indgår i nye kredsløb.
- Begrænse produktionen af jomfruelige materialer og dermed også energiforbruget

Derfor demonstrerer projektet, hvordan man lokalt kan styre produkt- og materialestrømme, så man fremmer en mere intelligent materialeanvendelse

Læs mere her:

<https://www.gate21.dk/future/>

BESTÅENDE AF:

- 5** **Konceptbeskrivelse**
- 5** **REEL/Gate21 evaluering af rekrutteringsindsatsen**
- 6** **Energitjenesten erfaringer set fra rådgiverens side.**
- 8** **Energitjenestens spørgeskemaundersøgelse om rådgivningens effekt hos boligejerne**

CALLCENTER KONCEPT

Future-projektet udbød en opgave om at levere et callcenter i halvanden måned, hvor boligejere med oliefyr kunne ringe/maile ind og modtage en telefonisk eller web-baseret rådgivning om energioptimering af deres bolig med primært fokus på udskiftning af oliefyr til en varmepumpe. Målet var at gennemføre 100 rådgivninger og at følge op på om boligejerne derefter var kommet nærmere en beslutning om at installere en varmepumpe.

Energitjenesten vandt opgaven ud fra en vurdering af, at de talte bedst til boligejerssegmentet på Lolland. Rådgivningen blev udelukkende gennemført via telefon, da det var det, boligejerne ønskede. De ville dog gerne have haft et fysisk besøg. Samtalen blev fulgt op med fremsendelse af en mindre rapport.

Der kom i perioden 25 henvendelser.

Synliggørelsen af tilbuddet stod Future-projektet for.

GATE 21'S VURDERING AF INDSATSEN

Synliggørelse af indsatsen

Forventningen var, at den gode kontakt til de lokale medier ville resultere i mange henvendelser. Det viste sig ikke at være tilfældet. Der var omtale af tilbuddet i både Folketidende og Ugeavisen to gange hvert sted.

Tilbuddet blev også lanceret på de lokale borgerforeningers Facebook-grupper. Men grupperne ønsker ikke reklamelignende indslag. Og selv om tilbuddet var gratis, blev det kategoriseret som reklame.

Andre aktiviteter omkring energirenovering har vist, at boligejerne skal stå i en situation, hvor de er klar til at renovere, for at være klar til at udnytte de tilbud, som kommuner og andre stiller til rådighed. Det betyder, at man skal have en længerevarende indsats frem for en kort kampagneperiode. Erfaringerne med callcenteret bekræfter det. Perioden var for kort til at generere 100 henvendelser.

Abonnementsordninger

Rådgiveren italesatte abonnementsordninger, og en del boligejere spurgte ind til dem. Men både den valgte rådgiver og flere andre rådgivere udtalte samstemmende, at ordningerne var for dyre, og derfor for svære at tale ind til boligejeren. Ud fra en vurdering af de beregninger, som rådgiveren fremsendte til boligejerne, vurderes det, at rådgiveren sammenligner den årlige udgift, men ikke medtager starteringen ved køb af en varmepumpe. Ved abonnementsaftaler indgår investeringen i prisen, hvorfor den selvfølgelig bliver større. Det må derfor konkluderes, at rådgiverne bør klædes bedre på til at præsentere løsningen, og at leverandørerne af abonnementsordninger har en udfordring med at gøre ordningen forståelig, så økonomien bliver sammenlignelig.

EVALUERING AF RÅDGIVNING OM SKIFT FRA OLIEFYR TIL VARMEPUMPE – ERFARINGER FRA RÅDGIVEREN

Nedenstående er opridset en række af de forhold som har karakteriseret rådgivningen af oliefyrsejere i Lolland Kommune omkring skift til varmepumpe. Bemærk at dette er rådgiverens egen vurdering alene baseret på rådgivningssamtalerne med boligejerne.

Henvendelser

Der blev samlet modtaget 25 henvendelser fra borgere som ønskede rådgivning. Her kom de 14 via telefon, enten ved direkte henvendelse i telefon-åbningstiden om tirsdagen fra klokken 9:00 til 12:00 eller via beskeder på telefonsvareren. De sidste 11 kom via e-mail. Af de 25 henvendelser blev der planlagt 21 rådgivningsforløb. Én henvendelse fik hurtigt svar på sit spørgsmål og ikke havde yderligere behov. Tre henvendelser er ikke blevet til noget, da brugerne efterfølgende skulle vende tilbage med dato og tidspunkter som passede dem, hvilket ikke skete trods reminder fra rådgiveren. Af de 21 aftalte rådgivningssamtaler er 20 gennemført, mens ét aldrig blev til noget, da brugeren ikke tog telefonen på det aftalte tidspunkt. Der blev ringet flere gange indenfor det første kvarter, og efterfølgende er det også forsøgt at få kontakt til brugeren uden held.

Uden at have spurgt ind til alder vurderes det, at det overvejende har været borgere over 50 år, som har henvendt sig omkring rådgivningen. Dog har der også været yngre borgere, som har henvendt sig. Heraf havde flere (tre borgere) netop købt hus, som skulle renoveres.

Rådgivningsforløbet

På baggrund af henvendelsen på telefon eller mail blev der aftalt dato og tidspunkt for selve rådgivningssamtalen. I forhold til selve rådgivningstilbuddet var der flere (fem borgere), der på baggrund af formidlingen af rådgivningstilbuddet i medier, forventede at rådgivningen foregik fysisk ude hos dem. For de fleste blev det dog klart under den indledende telefonsnak – hvor dato og tidspunkt for rådgivningen blev planlagt – at mødet foregik per telefon. Men i et enkelt tilfælde sad boligerne dog klar til fysisk besøg, da der blev ringet på telefonen. Det skal her bemærkes, at selve rådgivningen per telefon gik fint, men at der selvfølgelig burde have været fuldstændig afstemning omkring, hvordan det skulle foregå.

På baggrund af forventninger til et fysisk besøg, blev der efter de to første uger også ændret i den standard beskæftigelsesmail – som blev sendt ud til folk med dato og tidspunkt for rådgivningen – at rådgivningen foregik per telefon. Samlet set er det dog rådgiverens vurdering, at brugerne fik den rådgivning, som de havde behov for i forhold til at kunne komme videre med evt. udskiftning af oliefyret. Her var det klare budskab nemlig også, at boligejerne skulle bede den eller de installatører/virksomheder, som skulle give et tilbud på udskiftningen, om at gennemgå husets nuværende varmeafgiversystem (radiator/gulvvarme) for at vurdere, om det også var egnet til drift med varmepumpe.

Selve rådgivningen er foregået på telefon, men det blev også fremlagt som en mulighed for brugerne, at rådgivningen kunne foregå via videoopkald (Teams, Facetime eller lignende) men det blev der ikke efterspurgt fra brugerne. Alle rådgivningssamtaler er derfor foregået via telefon, hvor et enkelt dog blev suppleret undervejs i rådgivningssamtalen ved at brugerne tog billeder af oliekedlen og sendte til rådgiveren.

I forbindelse med bookingen af rådgivningen blev brugerne bedt om at have oplysninger omkring deres nuværende olie- og elforbrug klar til selve samtalen. Dette havde alle også på nær dem, som lige have overtaget et nyt hus og ikke havde nogle historiske forbrugstal.

Som forberedelse til selve rådgivningssamtalen har rådgiver hentet BBR-oplysninger på boligen, samt tjekket hvorvidt boligen lå i områder med mulighed for kollektiv varmforsyning med fjernvarme eller naturgas.

De fleste af rådgivningssamtalerne har været cirka en time. Nogle kortere eller længere. Efter rådgivningssamtalen har rådgiver efterfølgende fremsendt en mail (til alle som havde mail) med en opfølgning på samtalen, herunder typisk økonomiberegning, samt henvisninger til varmepumpelisten og Energistyrelsens liste over godkendte VE-virksomheder.

Behovet for rådgivning

Fælles for næsten alle henvendelser har været, at brugerne har ønsket at få belyst økonomien for opvarmning med varmepumper. Der er derfor for stort set alle brugere, lavet en økonomiberegning for opvarmning med varmepumper kontra deres nuværende varmeudgifter. De fleste var klar over, at varmepumper er en billigere opvarmningsform end oliefyr, men en del udtrykte dog, at forskellen var større, end de havde forventet. Dette kan måske skyldes, at elvarmeafgiften per 1. januar 2021 er blevet næsten udfaset for elopvarmede huse, hvor den er sænket fra 19,3 øre/kWh (inkl. moms) til 1,0 øre/kWh (inkl. moms) for private boliger som er elopvarmet.

Omkring selve investeringen i varmepumper var de fleste dog forholdsvist godt orienteret omkring at varmepumper er en relativ stor udgift (80.000 til 150.000 kroner), hvilket også for mange virkede som den primære årsag til ikke bare at udskifte oliefyret. I forhold til selve finansieringen spurgte flere af brugerne (skønnet cirka 20 procent) også selv direkte ind til de abonnementsløsninger, der findes. Der har således været en viden om at disse abonnementsordninger eksisterede, men de fleste vidste dog ikke, hvad økonomien i dem er. I forbindelse med rådgivningen er der derfor også – med afsæt i brugernes beregnede nettovarmebehov – lavet beregninger på økonomien ved at benytte abonnementsordningen. Som udgangspunkt blev der taget afsæt i vilkårene fra EWII med et tilslutningsbidrag på 25.000 kroner, et årligt abonnement på 5.400 kroner og en varmepris på 0,85 kr/kWh. For de fleste af brugerne vil en varmepumpe på abonnement betyde, at deres nuværende varmeudgifter stort set ville forblive uændret med en varmepumpe. Et eksempel er en boligejer med et årligt olieforbrug på 2.200 liter olie og en varmeudgift på 23.200 kroner om året, som med varmepumpeabonnementet fra EWII, vil få en årlig varmeudgift på 22.230 kroner om året. Altså en besparelse på cirka 1.000 kroner om året svarende til fire procent i forhold til de nuværende varmeudgifter. Hertil skal så tillægges de 25.000 kroner i tilslutningsbidrag. Vurderingen er derfor, at langt de fleste fandt det mest attraktivt selv at kunne finansiere købet af en varmepumpe, da den årlige besparelse her vil være større end ved abonnementsløsninger. Disse borgere lagde mindre vægt på, at de faktisk kunne få udskiftet deres nuværende oliefyr, uden at det vil koste mere.

Omkring finansiering blev der også spurgt ind til tilskudsmuligheder. Her har rådgiveren dels fortalt om og henvist til Bygningspuljen samt om de tilskudsordninger, som nogle realkreditselskaber har. Eksempelvis Totalkredit der giver de første 3.000 kunder 10.000 kroner i tilskud til udskiftning af oliefyr med varmepumpe.

Udover de økonomiske forhold vedrørende drift og investering, har samtalerne også i høj grad omhandlet hvorvidt de pågældende varmeafgivnersystemer (radiatorer/gulvvarme) i de konkrete boliger er egnede til drift med varmepumper (lavtemperaturdrift). Dette er en af de ting, som i flere tilfælde ikke har været muligt at afklare endeligt over telefonen. I alle tilfælde er brugerne blevet opfordret til at få gennemgået dette, når de skal indhente tilbud på varmepumper.

Sidst men ikke mindst har rådgivningen også omfattet selve varmepumpen i forhold til effektivitet og støj, samt hvordan man finder de rigtige produkter og installatører. Her er der generelt blev henvist til Energistyrelsens varmepumpe-liste og liste over VE-godkendte virksomheder.

RESUME AF SPØRGESKEMA

På baggrund af et telefonisk spørgeskema til borgerne, kommer her et lille resume fra hvert af de stillede spørgsmål fra spørgeskemaet.

Spørgeskemaet er lavet på en sådan måde, at spørgsmålene giver et indblik i hvordan, borgerne oplevede den energirådgivning de modtog – samt hvilken varmepumpe-løsning borgerne vælger at (*benytte eller overveje*) på baggrund af energirådgivningen.

Borgerne var særligt begejstret for at rådgivningen var uvildig – og at rådgivningen tog udgangspunkt i lige netop deres bolig og behovssituation, uden øje for salg.



Spørgeskemaet indeholdt disse temaer:

HVILKE TING HAVDE BORGERNE BRUG FOR AT FÅ AFKLARET, DA DE BESTILTE EN RÅDGIVNINGSSAMTALE?

- Borgerne havde inden rådgivningsmødet særligt behov for at få belyst. De økonomiske aspekter ved en konvertering til en varmepumpe.
- Hvad var nuværende forbrugspriser ved oliefyret, og hvad ville forbrugspriserne være med en Varmepumpe-løsning.
- Et økonomisk overblik og hvad der evt. kan søges af tilskud. 60% oplevede tilskudsordningen som lidt af en jungle at gennemskue.

HVOR PARAT FØLTE DU DIG TIL AT FORETAGE EN UDSKIFTNING AF OLIEFYRET INDEN RÅDGIVNINGEN?

- 75% af borgerne var klar til at udskifte oliefyret inden rådgivningsmødet.
- 20% har nu valgt at få installeret en varmepumpe indenfor de næste 3 måneder.
- Med uvildig rådgivning følte borgerne sig markant bedre klædt på til, at træffe et valg og det satte skub i processen til en konvertering af oliefyret.

HVAD ER TIDS PERSPEKTIVET?

- 20% af borgerne har fået installeret eller afventer installation af varmepumpe, som erstatning af oliefyret indenfor de næste 3 måneder.
- Tendensen er også den, at 20% yderligere afventer at oliefyret nedlægges til fordel for varmepumpe indenfor en 3 – 5 årig periode.

VALG AF OPVARMNINGSKILDE?

- Af de adspurgte borgere, ville samtlige konvertere om til en Luft/vand varmepumpe, når/hvis en installation skulle finde sted.
- Der var også 100% enighed om, at varmepumpen skulle købes fremfor at finansieres via udbyder.

AFKLARING OMKRING TING OG EMNER BORGERNE VAR USIKRE PÅ?

- 90% af borgerne er langt mere afklaret efter rådgivningsmødet end før mødet.
- Kun 10% af borgerne er fortsat usikre på deres spørgsmål. Usikkerheden omhandlede fortsat tilskudsordningen, hvor meget kunne borgerne få og hvordan de kunne søge tilskuddet korrekt.

TILFREDSHED MED RÅDGIVNINGEN GENERELT?

- Borgerne havde kun store rosende ord over den rådgivning de havde modtaget. Særligt det at rådgivningen den var uvildig, værdsættes utrolig højt og var særdeles tillidsskabende.

RÅDGIVNING ONLINE?

- I en tid med Covid19 etc. Var online rådgivning ikke en større udfordring for borgerne, trods den lidt høje gennemsnitsalder. 90% af borgerne er fuldt tilfreds – kun 10% ville foretrække et fysisk møde i stedet.

Generelt en meget positiv oplevelse, med en telefonisk afslutningsdialog via et spørgeskema. Borgerne var meget åbne, snaksaglige og tilmed ret afklaret omkring deres fremtidige varmekilde. Mange takkede igen for den gode og åbne rådgivning de havde modtaget.

Med Venlig Hilsen
Dan Gejl Schmidt
Mobil: 6148 5150
Mail: dgs@energitjenesten.dk



FUTURERESSOURCER
ENERGI