

Rapport

Warmtepompervaringen

Resultaten van het onderzoek naar de beleving van consumenten met een warmtepomp



Colofon

Rapportnummer

2021 /242

Datum

11 november 2021

Opdrachtgever

Milieu Centraal

Auteurs

Milou Gutter
Melle Conradie

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Achtergrond doelgroep	5
Samenvatting	6
H1. Algehele tevredenheid	7
H2. Comfort in de woning	13
H3. Instellingen en installatie	20
H4. Woningisolatie	25
Bijlagen	26



Inleiding

In Nederland heeft ongeveer 3% van de huishoudens een warmtepomp, dat zijn circa 240.000 warmtepompen. De warmtepomp heeft de afgelopen jaren de nodige negatieve publiciteit gekregen in de media. Deze publiciteit ging bijvoorbeeld over een gebrek aan warmtecomfort of over geluidsoverlast. Sommige mensen hebben een slechte ervaring met hun warmtepomp door verkeerde voorbereiding (onvoldoende isolatie, ongeschikte radiatoren) of verkeerd gedrag (temperatuur lager zetten in de nacht). Mede hierdoor bestaan er misverstanden, twijfels en scepsis bij mensen die géén warmtepomp hebben.

Er is nog weinig bekend over de ervaringen van consumenten met een warmtepomp. De verhalen die in de publiciteit komen zijn vaak gebaseerd op losse ervaringen. In dit onderzoek wordt een grotere groep eigenaren bevraagd over hun ervaringen met hun warmtepomp. Vragen die centraal staan zijn of warmtepompen voldoende verwarmen en in hoeverre eigenaren tevreden zijn met hun warmtepomp.

Verantwoording

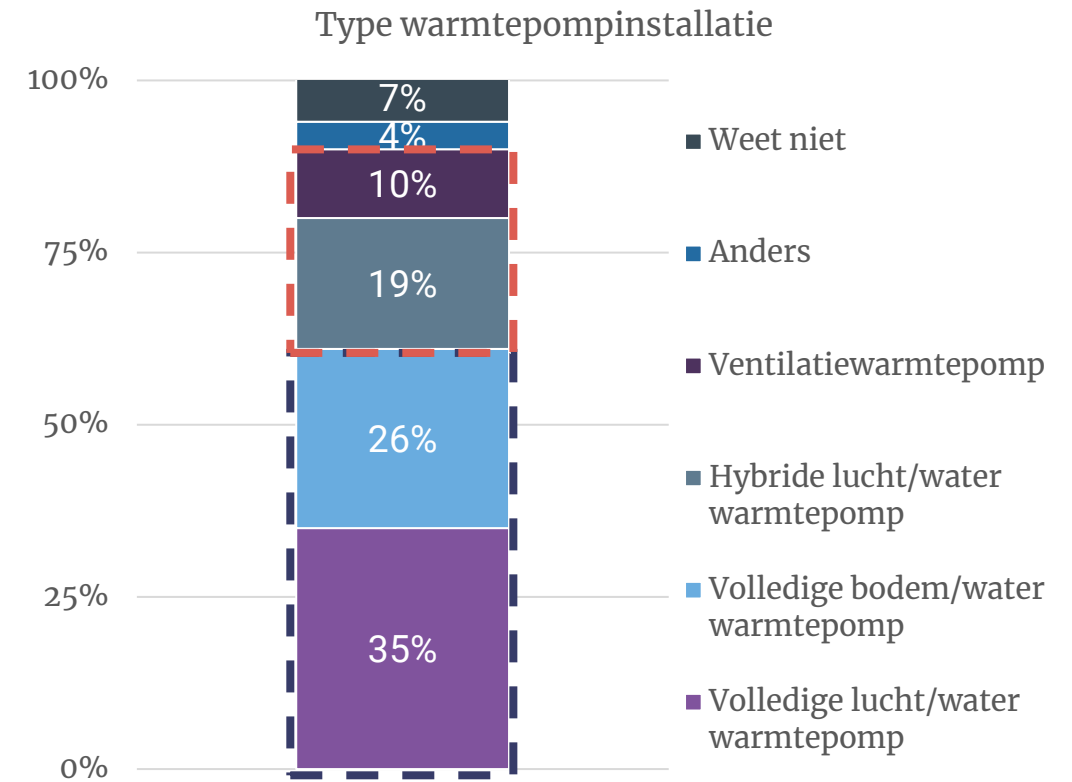
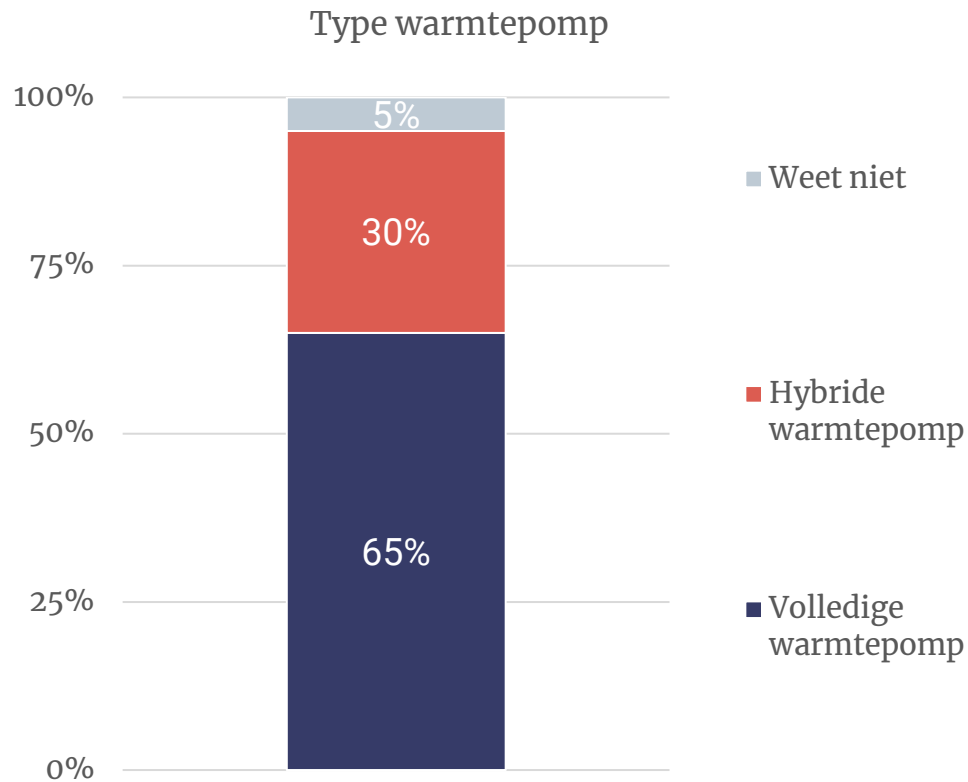
Het onderzoek is uitgevoerd van 29 september tot en met 10 oktober 2021. Veldwerk vond online plaats in het I&O Research Panel. Er werden 857 panelleden uitgenodigd die een warmtepomp hebben. Hiervan vulden er 599 (70%) de vragenlijst volledig in. Daarnaast deden 396 respondenten mee via PanelClix. In totaal deden dus 995 mensen aan het onderzoek mee (972 die nu een warmtepomp hebben en 23 voorheen (nu vaak niet meer vanwege verhuizing)).

Leeswijzer

In dit onderzoek beschrijven we de resultaten op totaalniveau en maken we waar relevant uitsplitsingen tussen eigenaren van een hybride of volledige warmtepomp, en tussen mensen die de warmtepomp zelf aanschafte en mensen die dat niet zelf deden. Significante verschillen worden weergegeven met **groen** (hoger) of **rood** (lager), of in figuren met een '+' of '-'.



Achtergrond doelgroep: twee op de drie respondenten hebben een volledige warmtepomp



Links: Welke warmtepomp heeft u?
Rechts: Wat voor type warmtepompinstallatie heeft u?
n=995

Samenvatting

Zeven op de tien consumenten zijn zeer tevreden over hun warmtepomp (71% geeft minimaal een rapportcijfer 8). Slechts een klein aandeel geeft hun warmtepomp een onvoldoende (5%). Ook ongeveer zeven op de tien consumenten zeggen expliciet dat zij in een volgend huis weer een warmtepomp zouden nemen (73%) en anderen er ook een zouden aanraden (67%). Slechts zes tot acht procent zegt dat ze dat juist *niet* zouden doen.

Driekwart van de consumenten met een volledige warmtepomp, is zeer tevreden met de hoeveelheid warm water die hun pomp levert (76% geeft minimaal een rapportcijfer 8).

In het algemeen zijn consumenten met een volledige warmtepomp (nog) vaker tevreden over hun warmtepomp, dan consumenten met een hybride pomp.

Ook consumenten die hun warmtepomp zelf kochten, zijn in het algemeen tevredener dan mensen die de warmtepomp niet zelf kochten. Respondenten die de warmtepomp zelf kochten hebben gemiddeld genomen een jongere warmtepomp en hebben minder vaak storingen meegemaakt, dan respondenten die hun warmtepomp niet zelf kochten.

Een op de twintig mensen met een warmtepomp, geeft die een onvoldoende en niet iedereen is tevreden over alle aspecten van hun warmtepomp. Een Klein aandeel ervaart bijvoorbeeld tocht, of geluidsoverlast en 10 procent van de consumenten zegt dat hun slaapkamer(s) niet goed verwarmd worden. Deze groep heeft daar naar verhouding minder vaak goed geïsoleerd glas in de ruiten, dan mensen die hier geen last van hebben.



1

Algehele tevredenheid

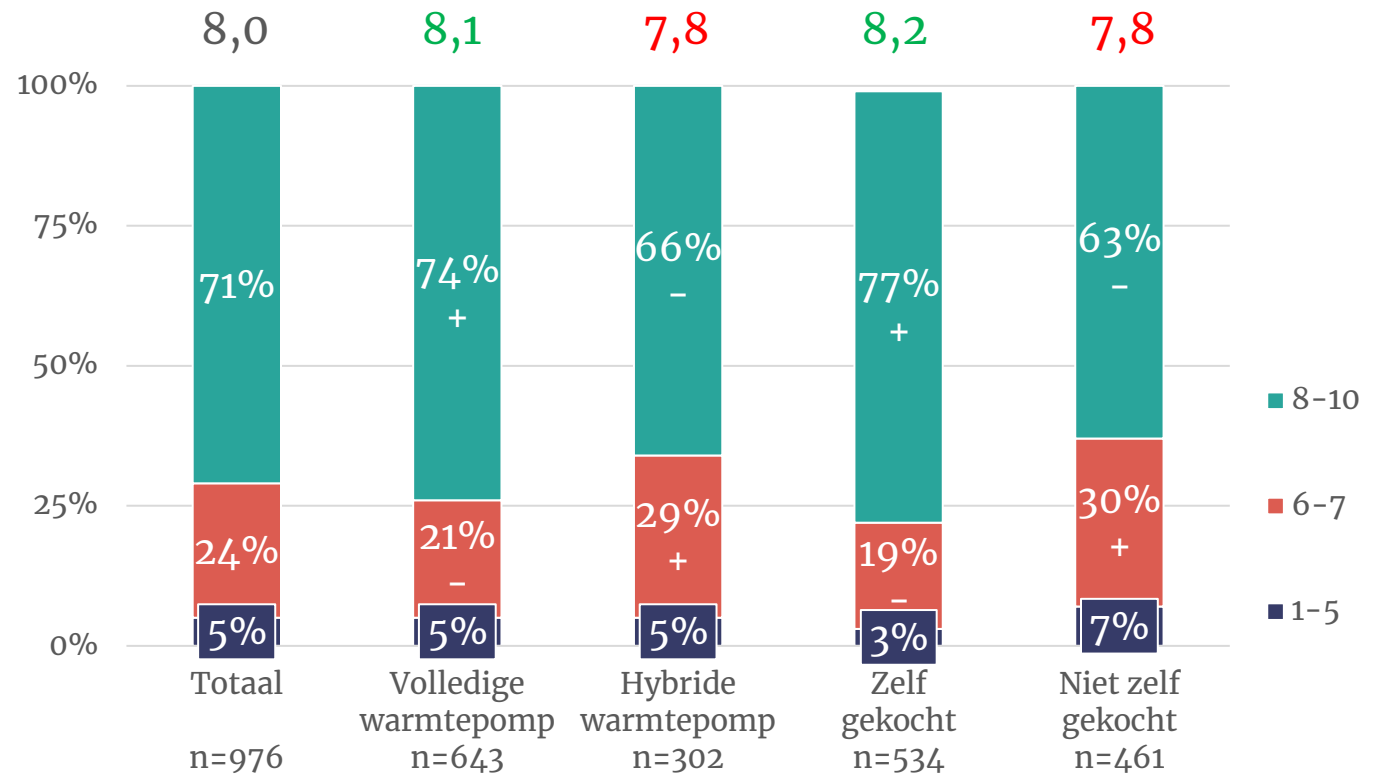


Ruime meerderheid geeft hun warmtepomp een hoog rapportcijfer

Gemiddeld waardeert men hun warmtepomp met een 8,0 en zeven op de tien personen geven ook minimaal dit rapportcijfer.

Mensen met een volledige warmtepomp zijn gemiddeld tevredener dan mensen met een hybride warmtepomp. Vijf procent geeft – onafhankelijk van het type – een onvoldoende.

Mensen die de warmtepomp zelf hebben aangeschaft zijn positiever over hun warmtepomp dan anderen.

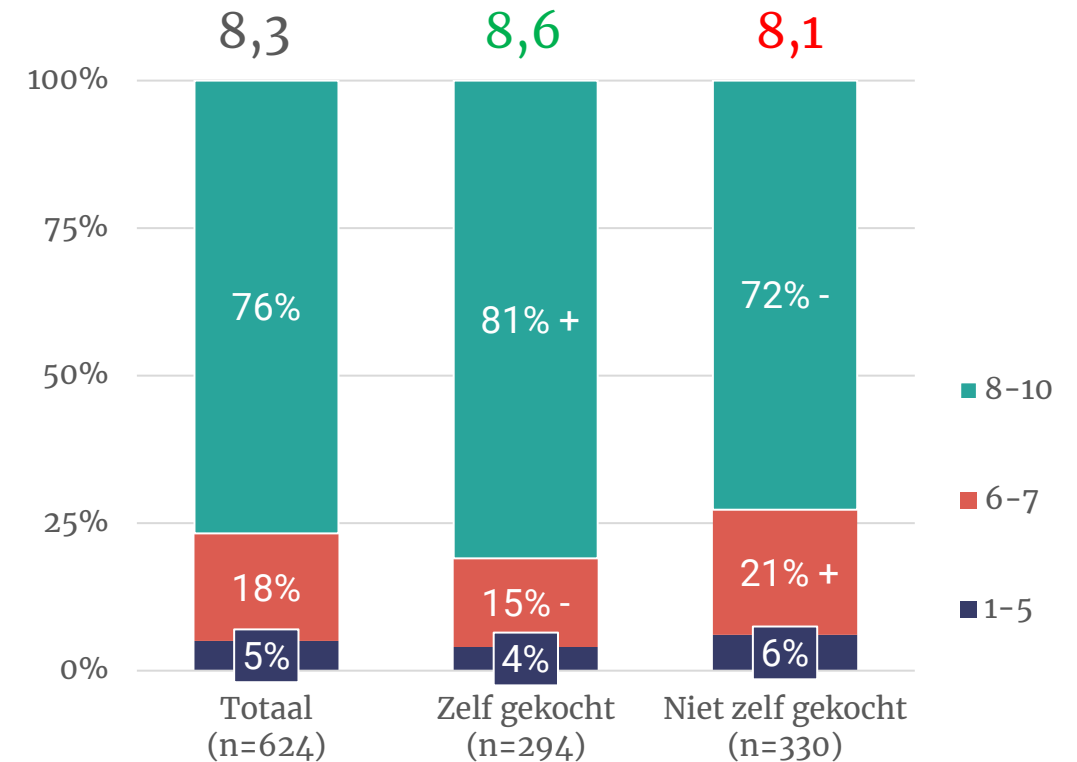


Ook over de hoeveelheid warm water is de meerderheid erg tevreden

Driekwart geeft een hoog rapportcijfer voor de hoeveelheid warm water van hun (volledige) warmtepomp.

De waardering is hoger onder degenen die de warmtepomp zelf aanschafte dan onder degenen die dit niet deden.

Een klein aandeel van een op de twintig mensen met een volledige warmtepomp (5%) is ontevreden en geeft een vijf of lager voor de hoeveelheid warm water.



In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de hoeveelheid warm water die uw warmtepomp levert?
Basis: mensen met een volledige warmtepomp

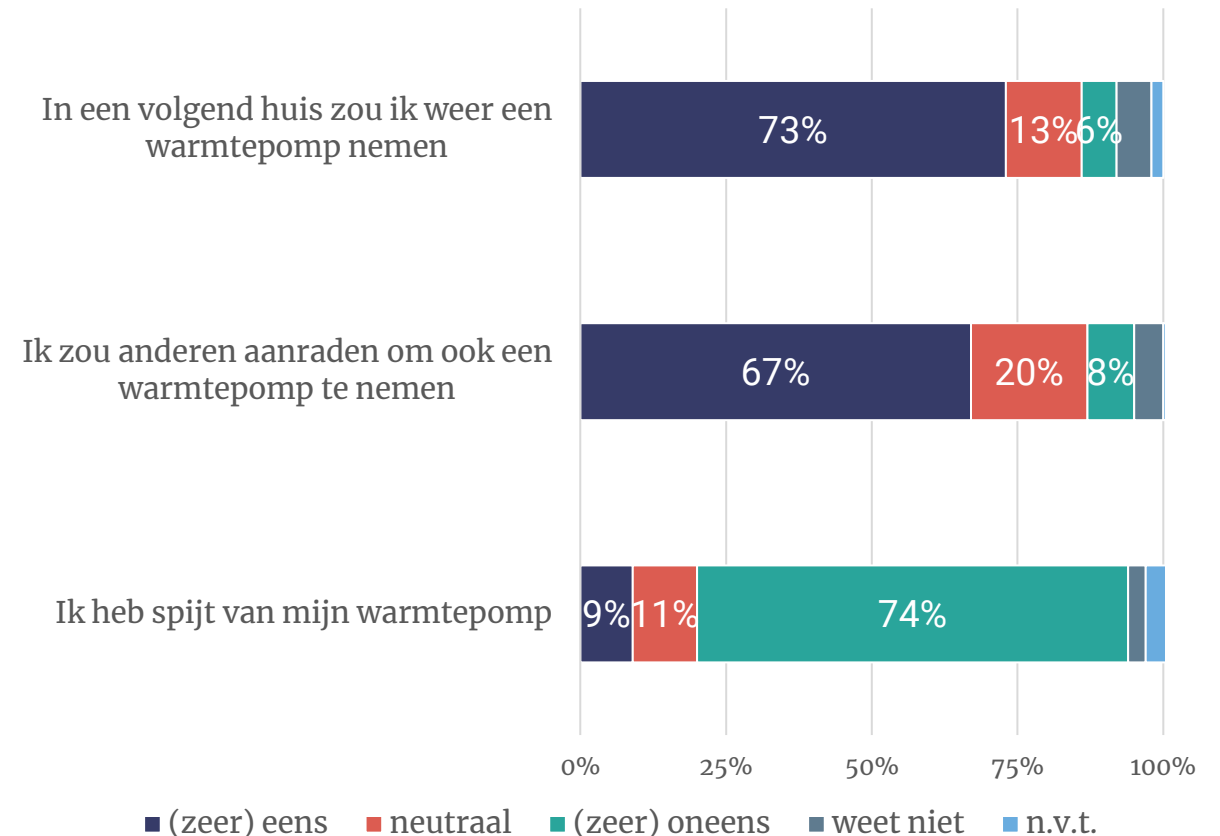


Driekwart zou weer warmtepomp nemen

Driekwart van de warmtepompeigenaren zou ook in een volgend huis weer een warmtepomp nemen (73%). Een vergelijkbaar aandeel heeft *geen* spijt van hun warmtepomp.

Twee derde zou anderen aanraden om ook een warmtepomp te nemen.

Een op de elf personen heeft spijt van de warmtepomp (9%). Zij zeggen ook relatief vaak dat hun comfort verslechterd is ten opzichte van de eerder hr-ketel en dat de warmwatervoorraad onvoldoende is, maar hebben ook gemiddeld een oudere warmtepomp en vaker te maken met storingen.



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=995)

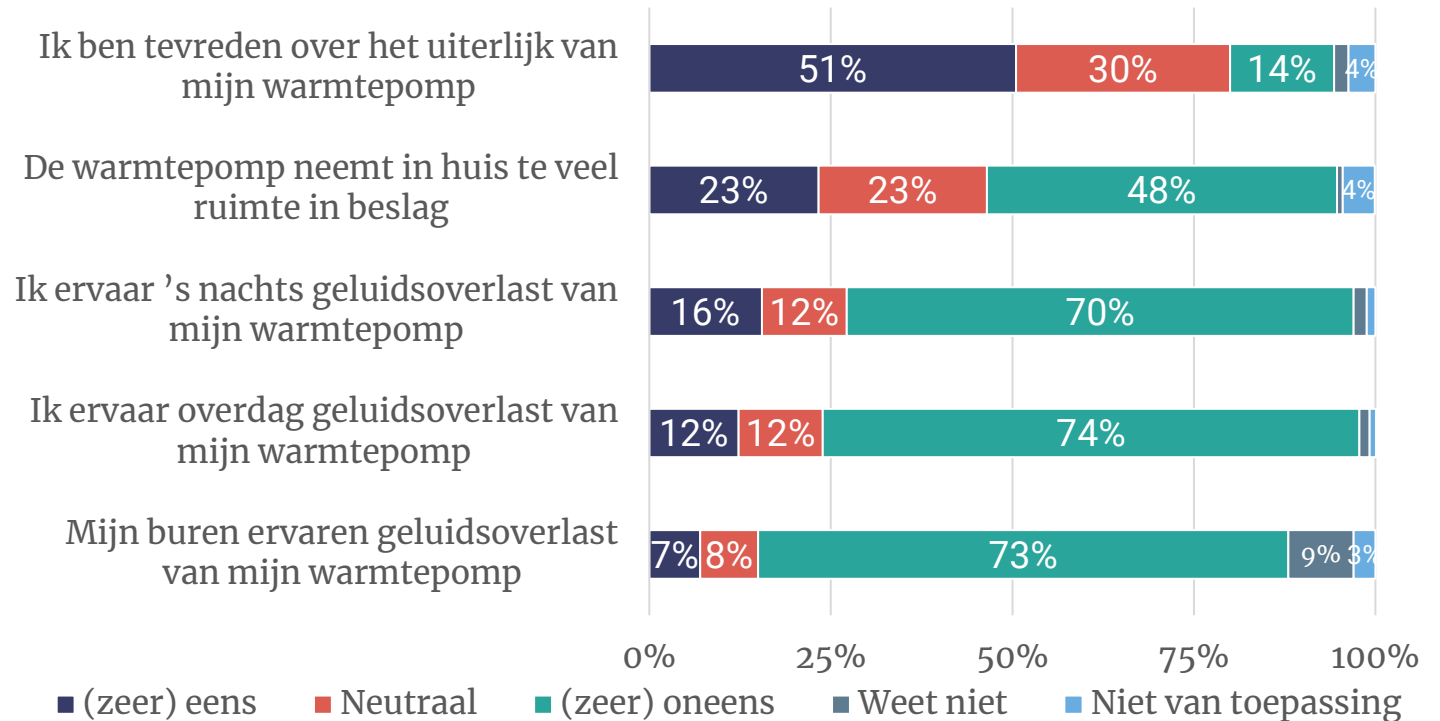


Meerderheid heeft geen geluidsoverlast, tot een op de zes wel

De helft is tevreden over het uiterlijk van hun warmtepomp.

Een kwart vindt dat de warmtepomp te veel ruimte in beslag neemt. Eigenaren van een volledige warmtepomp zeggen dit vaker (27%) dan mensen met een hybride warmtepomp (18%).

De meerderheid van de warmtepompeigenaren ervaart geen geluidsoverlast van de warmtepomp. Circa een op de zes (16%) ervaart 's nachts geluidsoverlast en een op de acht (12%) overdag. Bij zeven procent ervaren de burens (ook) geluidsoverlast.



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=995)



Redenen voor een warmtepomp

KOSTEN- EN ENERGIEBESPARING

“Milieubewust en kostenbesparing op termijn”

“Vanwege duurzaamheid, nieuwe woning, gasloos, combinatie met zonnepanelen waardoor energiekosten lager zijn”

ONDERDEEL NIEUWBOUW

“Zat in de complete nieuwbouw, energie-neutraal samen met 28 zonnepanelen De bouwer bepaalde alles, tot groot genoegen.”

“Dat wilde ik graag, maar het was een nieuwbouwwoning, dus gas was sowieso geen optie.”

VAN GAS AF

“Wij wilden van het gas af en energieneutraal worden. Dit is gelukt. In combinatie met onze zonnepanelen hebben wij al ruim 3 jaar geen energiekosten meer.”

“Zoveel als mogelijk zelfvoorzienend. Zonnepanelen en woning gasvrij.”

Waarom heeft u voor een warmtepomp gekozen?



2

Comfort in de woning



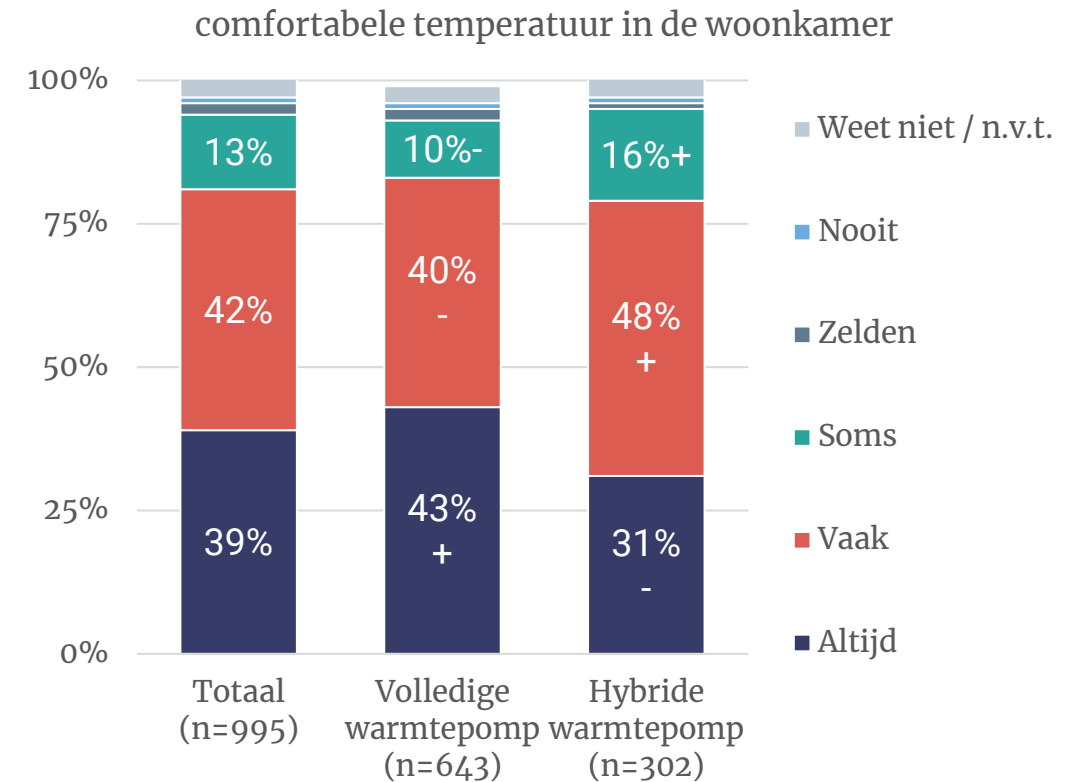
Woonkamer meestal comfortabel met warmtepomp

Vier op de vijf mensen met een warmtepomp zegt dat de deze tenminste vaak zorgt voor een comfortabele temperatuur in de woonkamer. Mensen met een volledige warmtepomp zeggen vaker dat dit *altijd* het geval is, dan mensen met een hybride warmtepomp.

Dertien (volledige warmtepomp) tot achttien procent (hybride warmtepomp) zegt dat de warmtepomp maximaal *soms* zorgt voor een comfortabele temperatuur in de woonkamer.

Er bestaat geen verschil tussen mensen die de warmtepomp wel of niet zelf kochten (wel zelf gekocht: 82% altijd/vaak versus niet zelf gekocht: 79%).

Ook bij stilzitten op de bank, een activiteit waarbij je het eerder koud hebt, vindt de meerderheid (70%) de temperatuur in de woonkamer prima (zie volgende pagina).



In hoeverre zorgt de warmtepomp voor een comfortabele temperatuur in uw woonkamer?



Zeven op de tien zitten warmpjes op de bank

Ook bij stilzitten op de bank*, een activiteit waarbij je het eerder koud hebt, vindt de meerderheid (70%) de temperatuur in de woonkamer prima. Dit wordt vaker gezegd door eigenaren die de warmtepomp zelf kochten en mensen met een volledige warmtepomp dan anderen.

*Stilzitten op de bank is een lastige comfortsituatie: ook bij een hr-ketel is het comfort dan niet voor iedereen optimaal. We weten niet of een warmtepomp meer of minder comfort biedt dan een hr-ketel.

Comfort woonkamer als je lang stilzit

	Totaal (n=995)	Aanschaf		Type warmtepomp	
		Zelf gekocht (n=534)	Niet zelf gekocht (n=461)	Volledige (n=643)	Hybride (n=302)
De temperatuur is dan prima	70%	75%	65%	73%	68%
Ik heb het dan te koud	13%	11%	15%	11%	15%
Ik voel koude tocht	9%	6%	12%	8%	10%
Ik heb koude voeten	8%	6%	10%	7%	8%



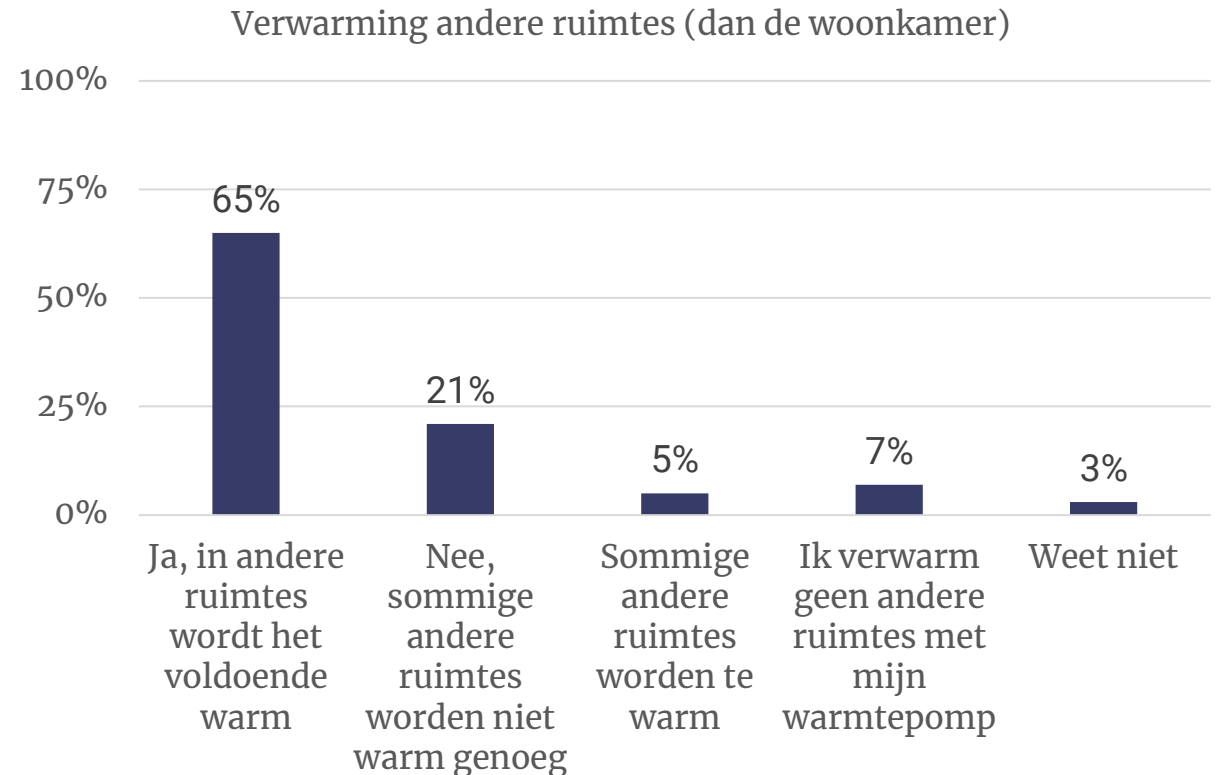
In een op de vijf woningen verwarmt de pomp andere ruimtes onvoldoende

Ongeveer twee derde zegt dat alle ruimtes in de woning (verwarmd met de warmtepomp) voldoende warm worden. Bij een op de vijf is dit niet het geval.

Als ruimtes niet warm genoeg worden, gaat dat vaak om de slaapkamer(s) (49%), badkamer(s), of (41%), hobby- /werkkamer (39%) en veel minder vaak om de keuken (12% of andere ruimte (8%).

Mensen die de slaapkamer onvoldoende warm krijgen hebben daar naar verhouding vaker minder goed geïsoleerd glas in de ruiten.

Mensen in een huurwoning zeggen vaker dat sommige andere ruimtes niet warm genoeg worden dan woningeigenaren (26% versus 19%). Ook als men de warmtepomp *niet* zelf heeft gekocht, zegt men dit vaker dan als men de warmtepomp wel zelf kocht (25% versus 17%). Mensen met een hybride warmtepomp zeggen dat vaker dan mensen met een volledige warmtepomp (26% versus 18%).

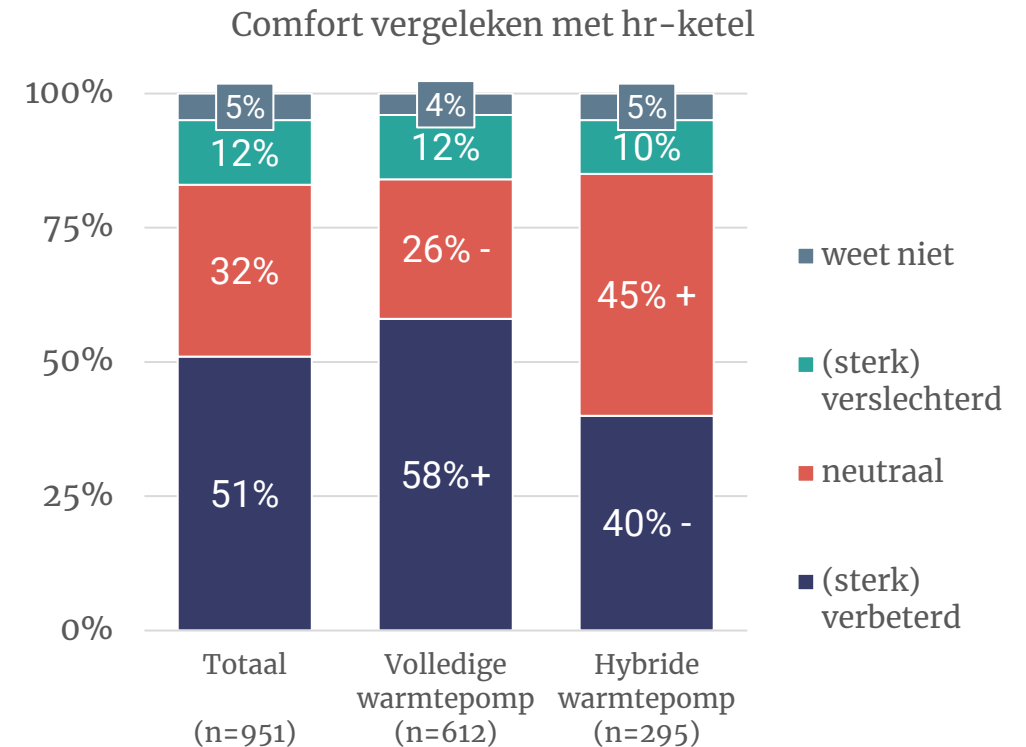


Worden andere ruimtes (dan de woonkamer) die u wilt verwarmen met uw warmtepomp in huis voldoende warm? (n=995)

Overstap naar warmtepomp per saldo verbetering

De helft van de warmtepompeigenaren ervaart meer comfort dan met de hr-ketel die ze voorheen hadden. Dat is duidelijk meer dan de twaalf procent die een verslechtering ervaart.

Met een volledige warmtepomp merkt men vaker verbetering dan met een hybride warmtepomp.



Als u het comfort van uw warmtepomp vergelijkt met het comfort van uw eerdere hr-ketel, in hoeverre is het comfort dan verbeterd of verslechterd? Exclusief 4% die 'niet van toepassing' koos.

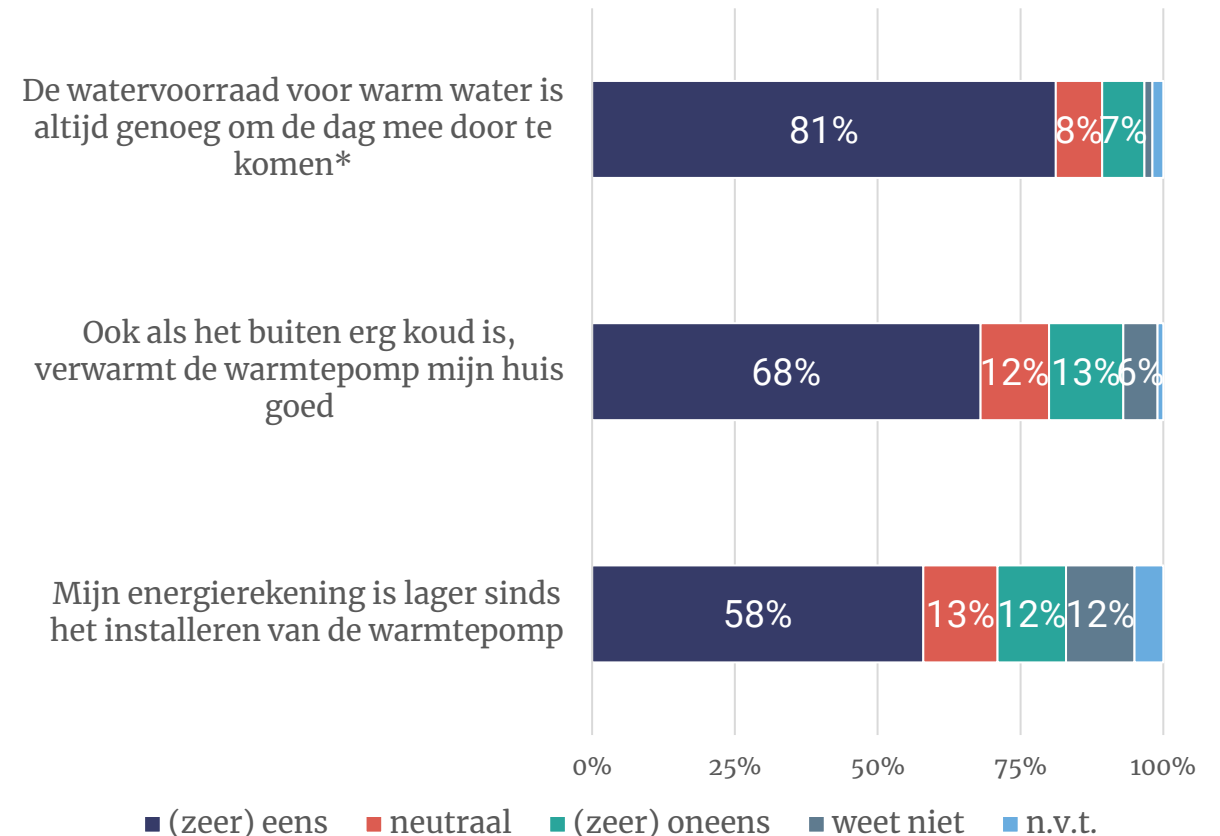


Meerderheid heeft een lagere energierekening

Vier op de vijf mensen met een volledige warmtepomp, heeft voldoende aan de dagelijkse warmwatervoorraad.

Twee derde geeft aan dat de warmtepomp voldoende verwarmt als het buiten erg koud is, dertien procent ervaart dit niet zo. De groep die dit niet zo ervaart, heeft vaker ten hoogste dubbel glas (geen HR++ of triple) en heeft niet in de hele woning vloer- of wandverwarming.

Zes op de tien personen zeggen dat zij een lagere energierekening hebben sinds het installeren van de warmtepomp.



*stelling alleen voorgelegd aan 643 eigenaren van een volledige warmtepomp.
In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=995)

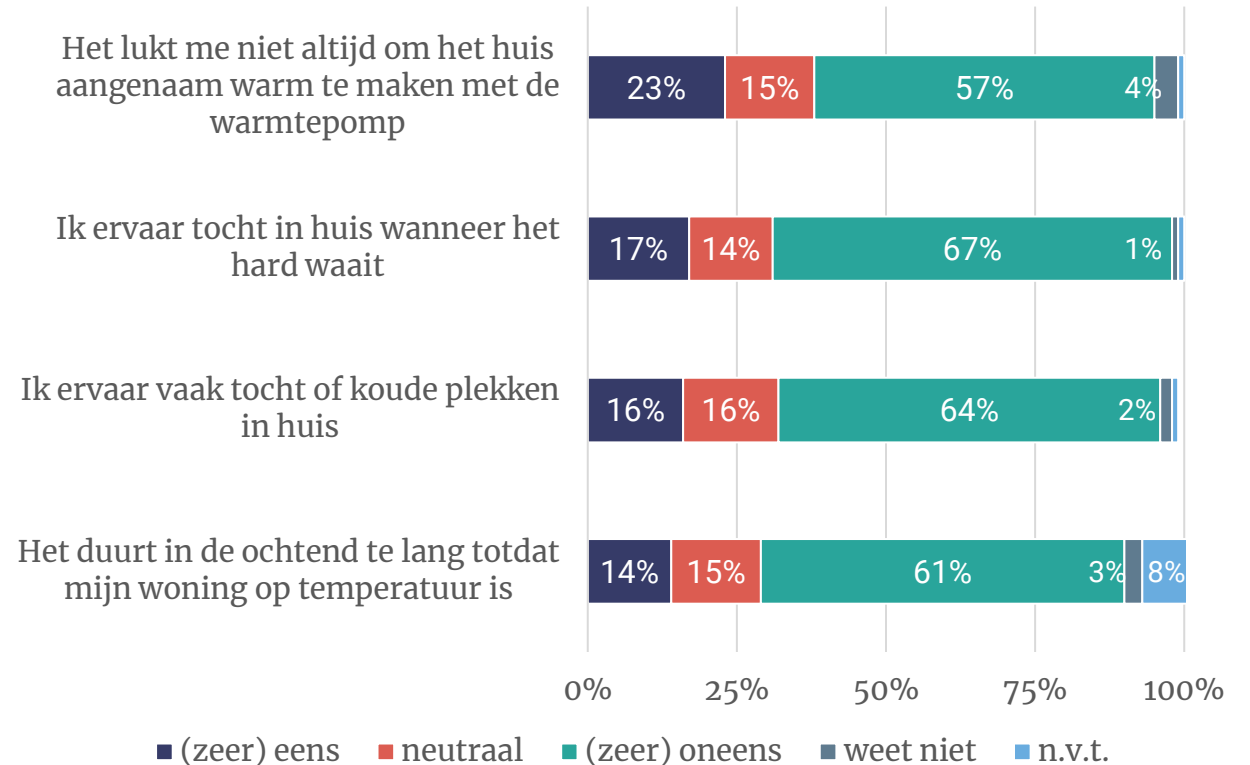


Meerderheid krijgt de woning aangenaam verwarmd

De meerderheid (57%) van de mensen met een warmtepomp krijgt het huis over het algemeen goed warm, maar een kwart (23%) lukt dat niet. Ongeveer een op de zes personen ervaart tocht in huis.

Veertien procent geeft aan dat het 's ochtends lang duurt voordat het warm is. Gemiddeld genomen zetten zij de thermostaat 's nachts lager dan andere warmtepompeigenaren.

Met een hybride pomp lukt het minder goed om het huis altijd aangenaam warm te maken dan met een volledige warmtepomp.



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=995)



3

Instellingen en installatie



Thermostaat 's nachts lager dan overdag

Gemiddeld zet men de thermostaat overdag op 19,5 graden. 's Nachts zet men de temperatuur lager (gemiddeld 18,1 graden). Overdag heeft 76% de thermostaat ingesteld op 19 graden of warmer, in de nacht is dit minder dan de helft (47%).

Ongeveer een vijfde van de warmtepompeigenaren verlaagt de temperatuur 's nachts met meer dan 2 graden. Dit heeft geen effect op hoe men de warmtepomp beoordeelt.

Instelling thermostaattemperatuur*			
	TOTAAL	Volledige warmtepomp	Hybride warmtepomp
Overdag	19,5°C n=889	19,6°C n=485	19,5°C n=404
's avonds	19,7°C n=876	19,7°C n=477	19,8°C n=399
's nachts	18,1°C n=860	18,5°C n=469	17,8°C n=391

Hoe hoog zet u doorgaans de thermostaat of hoe hoog staat de thermostaat ingesteld?

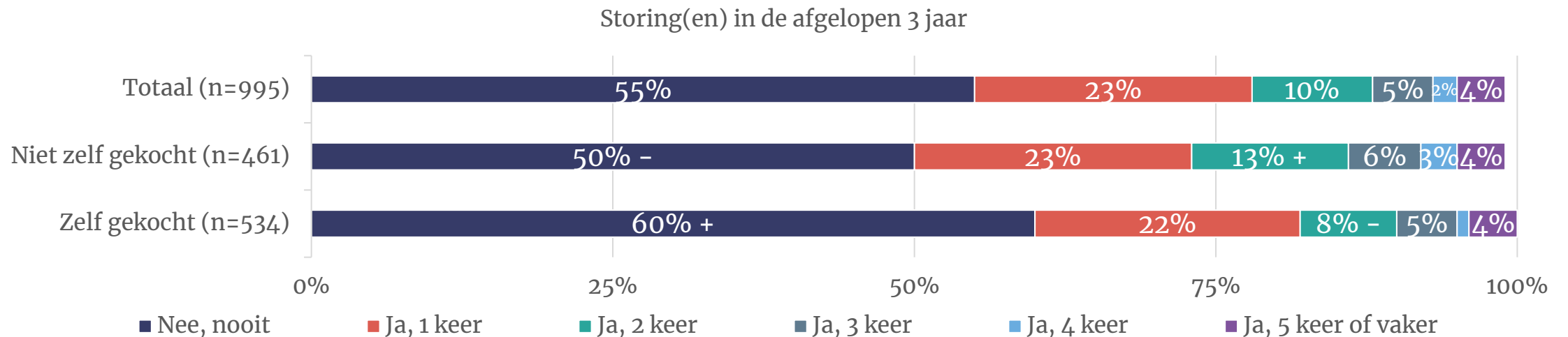
*11% tot 14% beantwoordde deze vraag met 'weet niet'.



Ruim de helft heeft nog geen storing gehad

In totaal had 55 procent van de mensen met een warmtepomp in de afgelopen 3 jaar *geen* storing. Circa twee op de tien mensen hadden 2 of meer storingen in de afgelopen 3 jaar*. Mensen die de warmtepomp zelf kochten hadden vaker (60%) geen storing in de afgelopen 3 jaar, dan mensen die de warmtepomp niet zelf kochten (50%). Mensen die de warmtepomp zelf kochten hebben ook vaak een jongere warmtepomp (zelf gekocht: 71% werd in 2016 of later geïnstalleerd, niet zelf gekocht: 26% werd in 2016 of later geïnstalleerd).

*We weten niet wat de storingsgevoeligheid is van Hr-ketels en weten dus niet of een warmtepomp vaker of minder vaak storingen geeft dan een Hr-ketel.

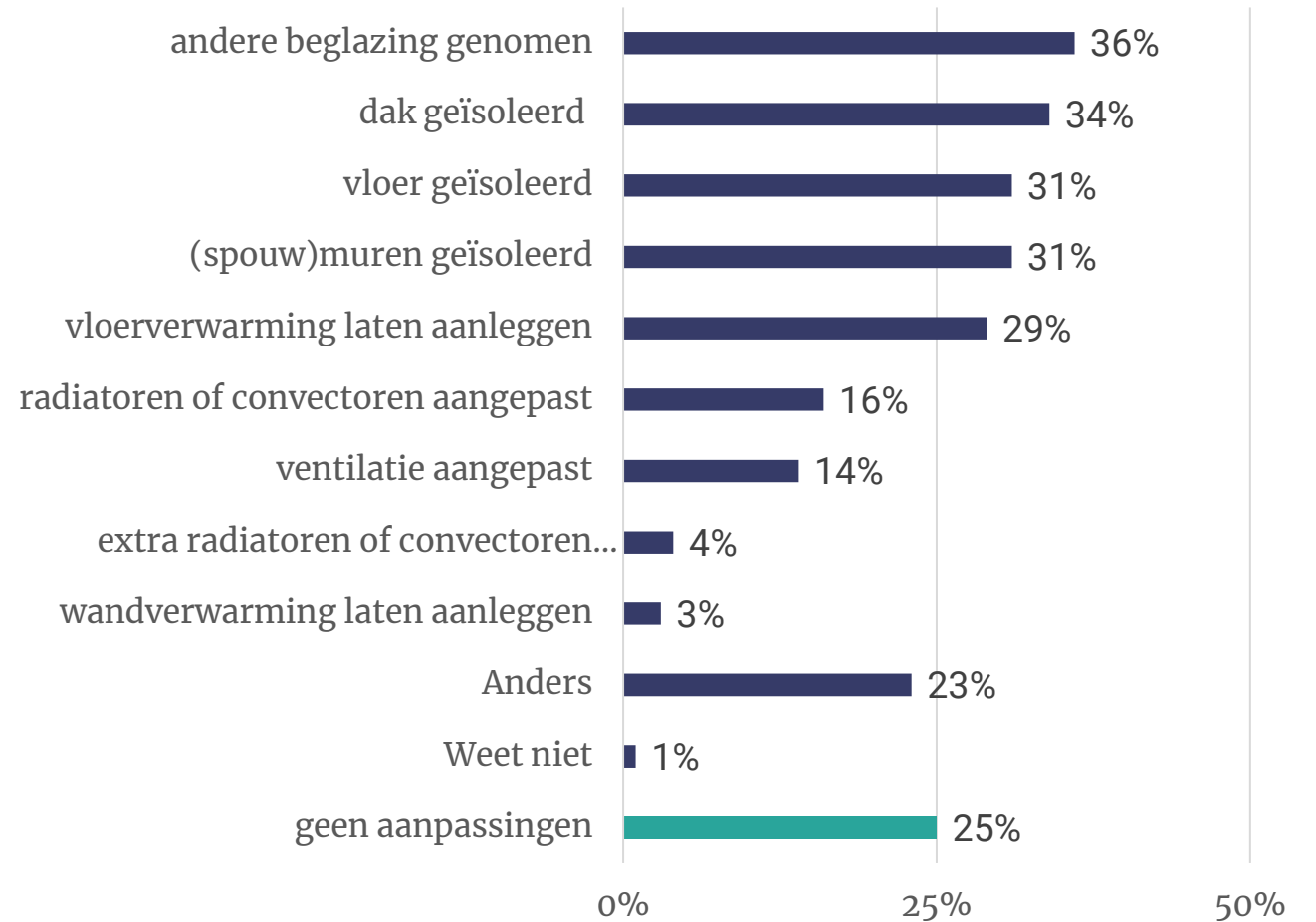


Heeft u in de afgelopen 3 jaar een storing gehad waarvoor een monteur/installateur moest langskomen? (n=995)
 aan mensen die korter dan 3 jaar een warmtepomp hebben, is gevraagd of ze ooit een storing hebben gehad.



Meerderheid deed aanpassingen voor installatie warmtepomp

Driekwart van de mensen heeft aanpassingen aan hun woning gedaan voordat de warmtepomp kwam. Gemiddeld deed men 1,2 aanpassingen.

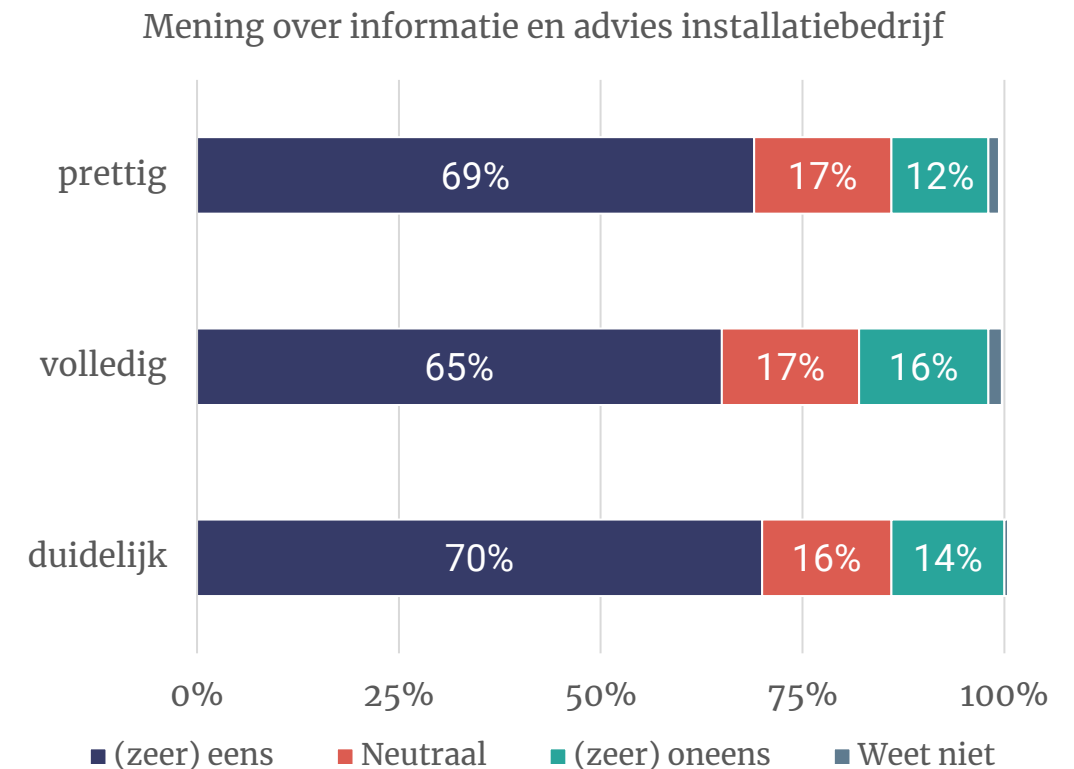


Welke aanpassingen heeft u in uw huis gedaan voordat de warmtepomp kwam?
(n=995)



Meesten zijn tevreden over informatie en advies van het installatiebedrijf

Ongeveer twee op de drie mensen zijn tevreden over het advies en de informatie die zij kregen van het installatiebedrijf. Twaalf tot zestien procent vond het advies niet prettig, onvolledig of onduidelijk.

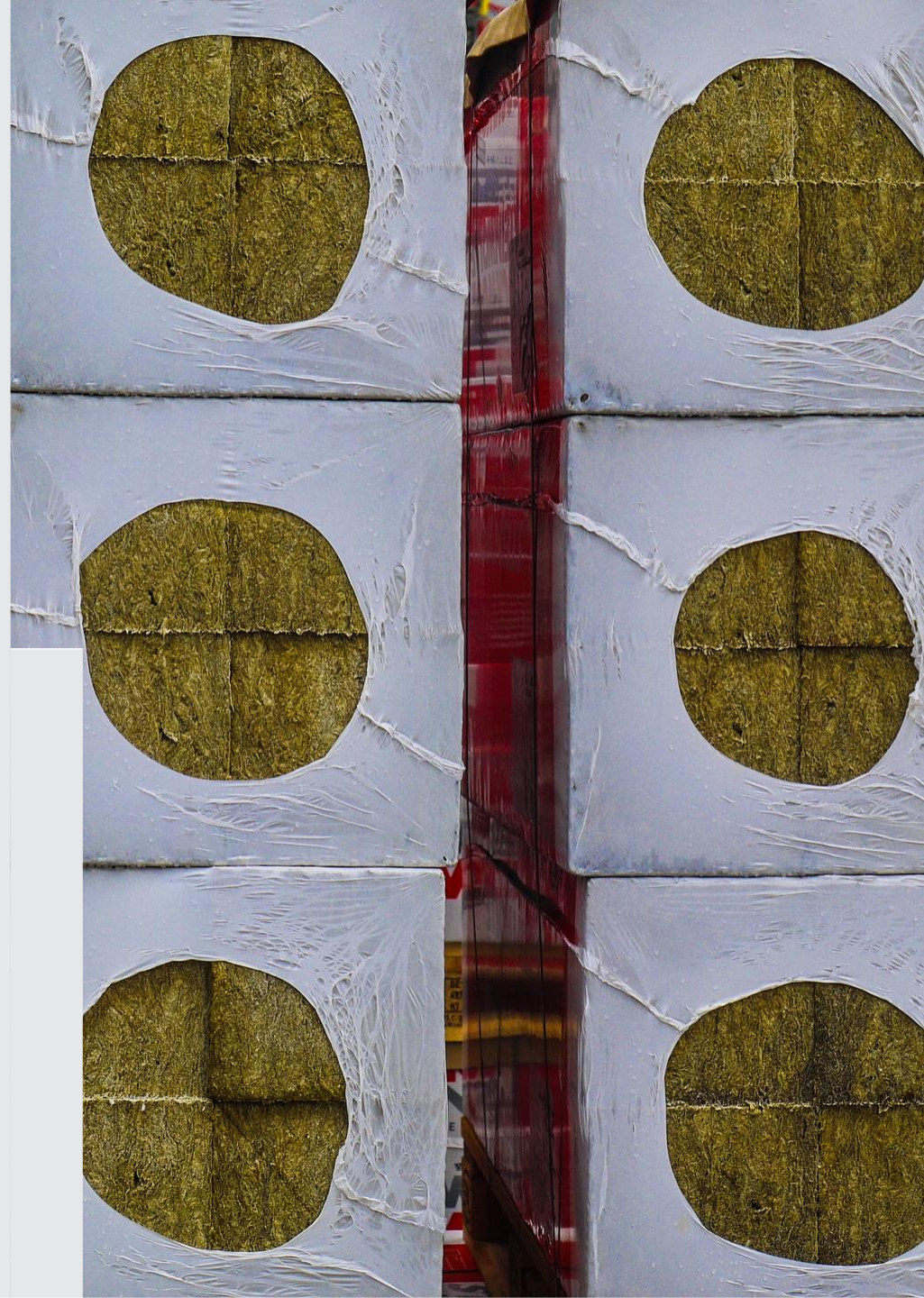


De informatie en advisering van het installatiebedrijf was...
basis: mensen die de warmtepomp zelf hebben gekocht, n=534
Exclusief 6-7% die koos voor 'niet van toepassing'.



4

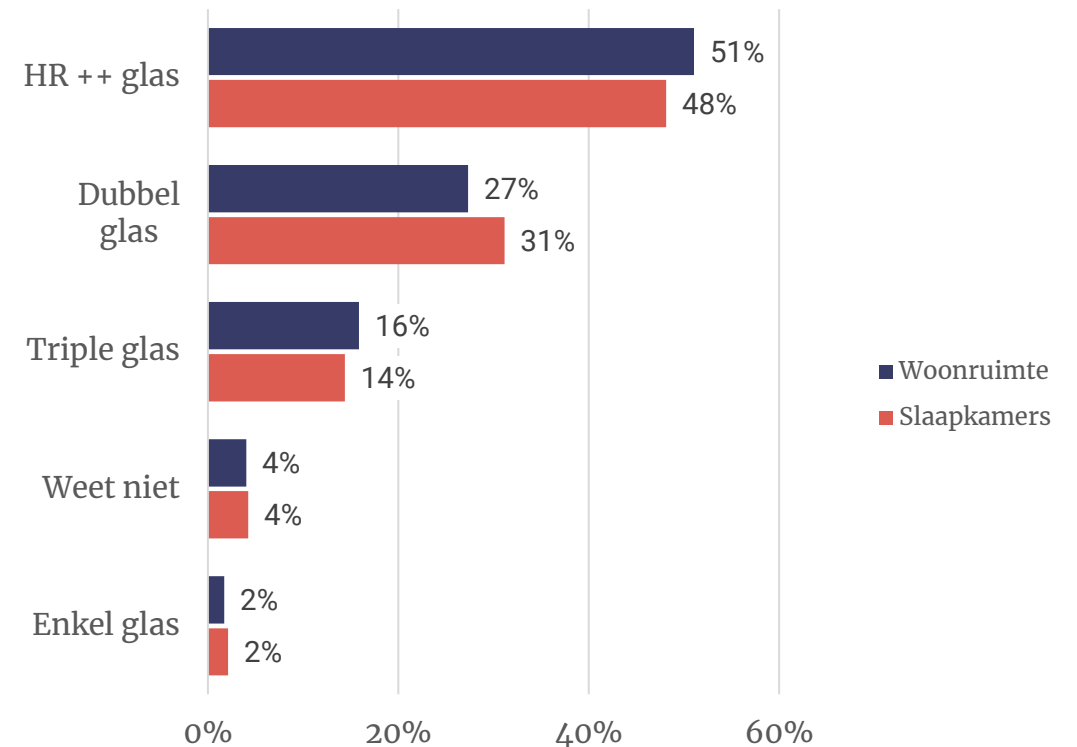
Woningisolatie



Helpt heeft HR++ glas in woonruimte

Zowel in de algemene woonruimte als de slaapkamers heeft ongeveer de helft van de warmtepompbezitters hr++-glas. Daarna volgen dubbel glas en triple glas. Een klein deel (2%) heeft nog enkel glas in de woonruimte en/of slaapkamer.

Het type beglazing in woonruimte en slaapkamers heeft geen aantoonbare invloed op de waardering van de warmtepomp.

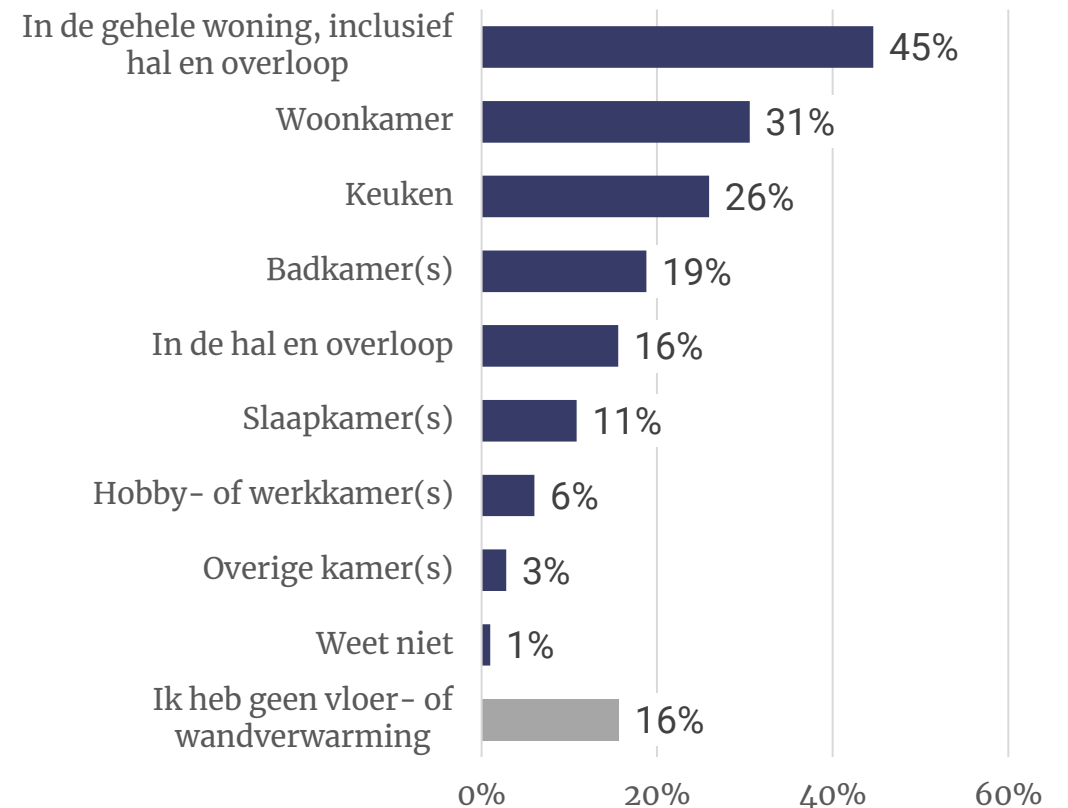
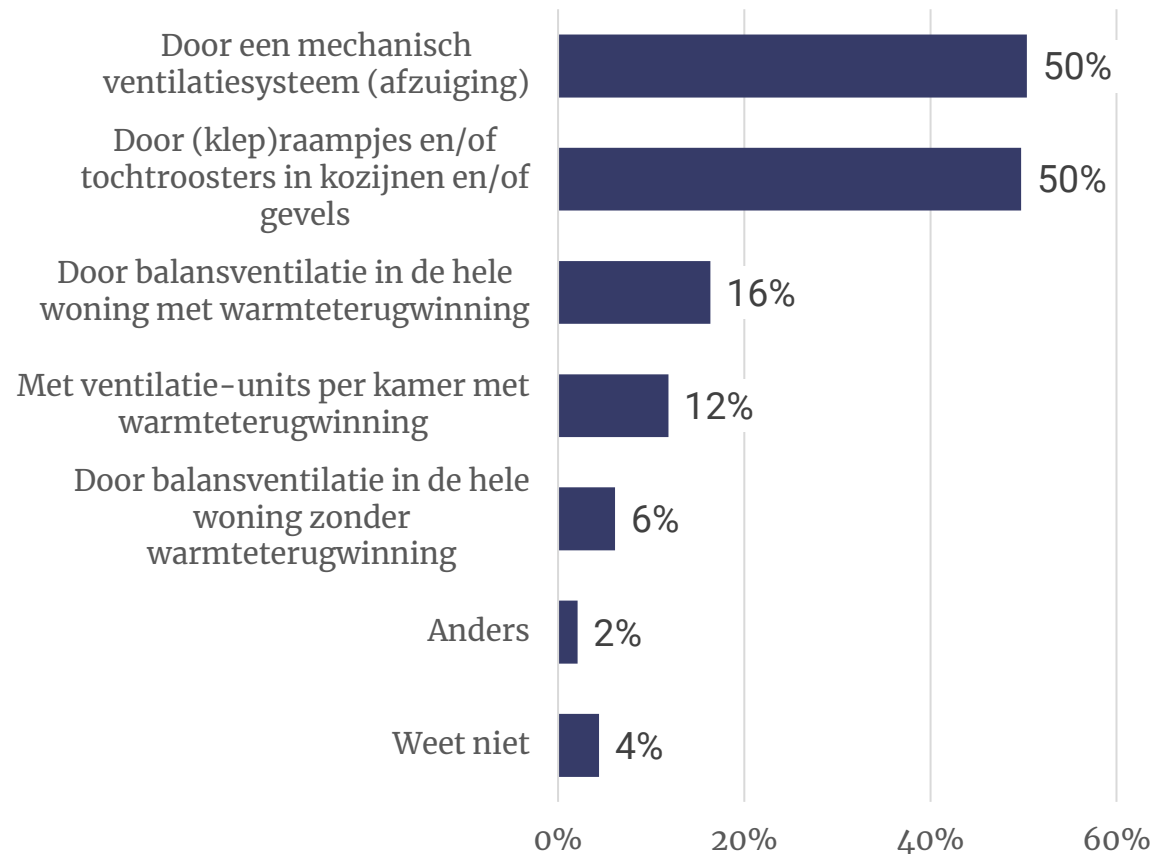


Welk type beglazing heeft u in uw...? (n=995)



Bijna helft heeft overal vloer/wandverwarming

De helft van de warmtepompbezitters heeft een mechanisch ventilatiesysteem. Net zo vaak heeft men klepraampjes of tochtroosters. Een groot deel (45%) heeft in de hele woning vloer- of wandverwarming. Daarnaast heeft 31 procent ten minste in de woonkamer verwarming. Zestien procent heeft nergens vloer- of wandverwarming.



Hoe wordt uw woning geventileerd? (n=995)

In welke ruimtes in uw huis heeft u vloer- of wandverwarming? (n=995)

Vloer vaak beter geïsoleerd dan dak en spouwmuur

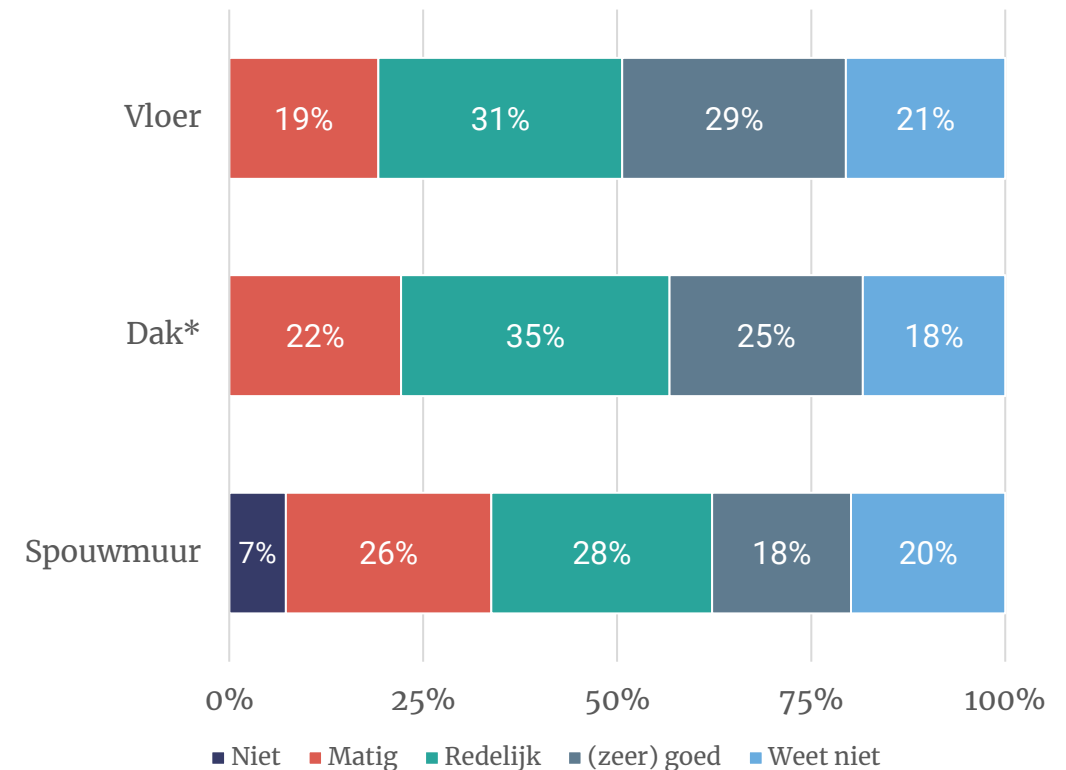
De volgende resultaten gaan over mensen die wonen in een woning die gebouwd is vóór 1992.

Drie op de tien (29%) mensen met een warmtepomp heeft de vloer (zeer) goed geïsoleerd. Een op de vijf (19%) heeft juist matige isolatie.

Voor dakisolatie liggen deze percentages dicht bij elkaar (22% matig geïsoleerd; 25% (zeer) goed)).

De spouwmuren zijn het minst goed geïsoleerd. Zeven procent geeft aan geen spouwmuurisolatie te hebben en 26 procent heeft matige isolatie. Bijna een op de vijf (18%) warmtepompeigenaren met een woning van vóór 1992 heeft daarentegen (zeer) goede spouwmuurisolatie.

Hoe goed de vloer, het dak en de spouwmuur zijn geïsoleerd heeft geen aantoonbare invloed op de waardering voor de warmtepomp.

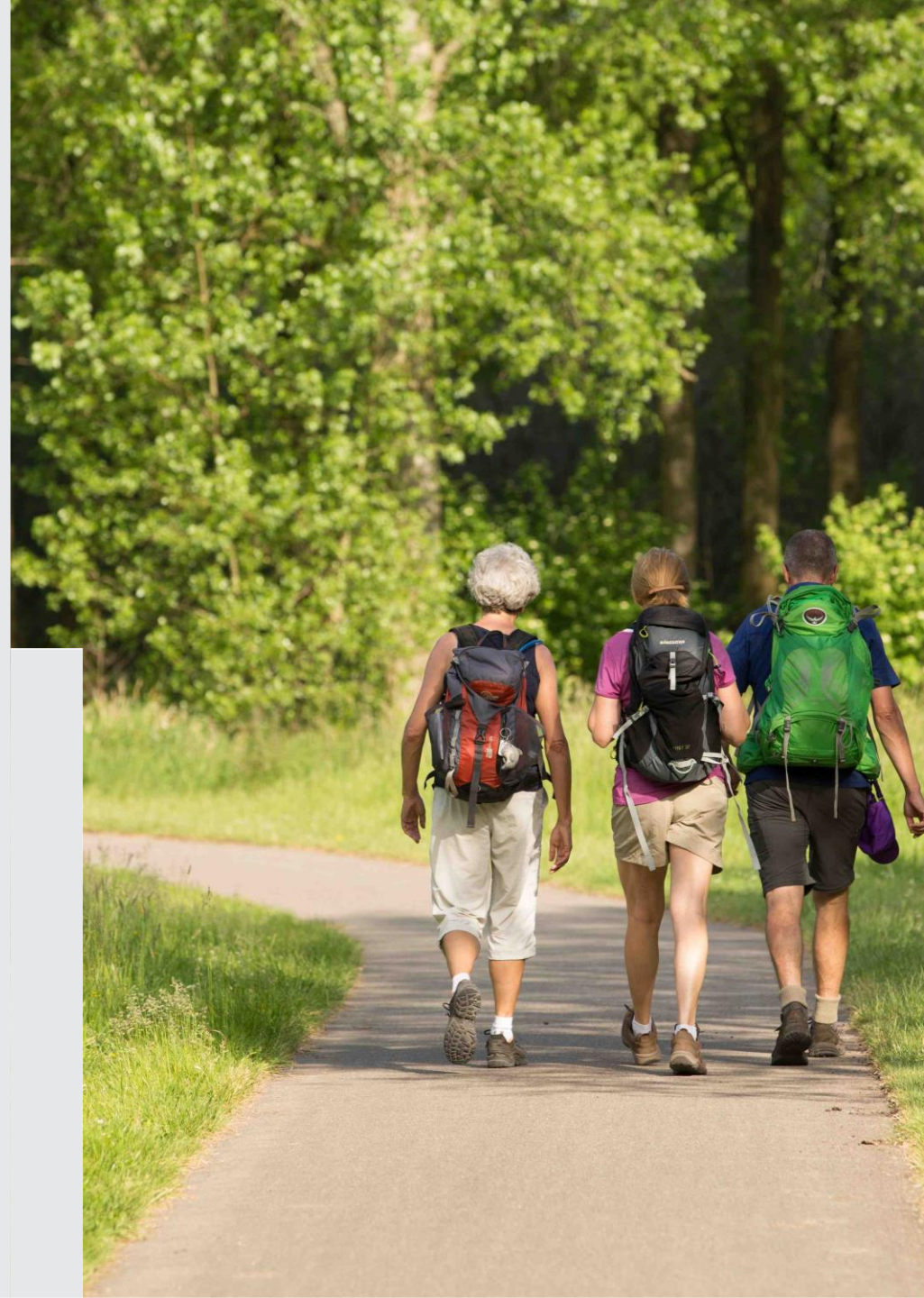


Hoe zijn de volgende aspecten van uw woning geïsoleerd?
(vraag voorgelegd aan eigenaren van een woning van voor 1992; n=302)

*4 procent gaf aan dat ze geen (eigen) dak hebben. Zij zijn buiten deze figuur gelaten.



Bijlagen



Bijlage 1: achtergrondkenmerken respondenten [I]

Verdeling achtergrondkenmerken		
OPLEIDINGSNIVEAU	Aantal	Percentage
Laag	122	12%
Midden	264	27%
Hoog	606	61%
WONINGTYPE		
Vrijstaande woning	268	27%
2- onder-1-kapwoning	162	16%
Rijthuis, tussenwoning	190	19%
Rijthuis, hoekwoning	105	11%
Hoogbouw	208	21%
Anders	62	6%
TOTAAL	995	100%

Verdeling achtergrondkenmerken		
GESLACHT	Aantal	Percentage
Man	566	57%
Vrouw	428	43%
Anders	1	0,1%
LEEFTIJD		
18-39	360	36%
40-64	350	35%
65+	285	29%
TOTAAL	995	100%



Bijlage 1: achtergrondkenmerken respondenten [II]

Verdeling achtergrondkenmerken		
EIGENDOM WONING	Aantal	Percentage
Koopwoning	730	73%
Huurwoning	262	26%
Weet niet	3	0,3%
BOUWJAAR WONING		
1974 of eerder	137	14%
1975 tot 1983	60	6%
1983 tot 1992	70	7%
1992 tot 2000	78	8%
2000 tot 2010	159	16%
2011 of later	456	46%
Weet niet	35	4%
TOTAAL	995	100%

Verdeling achtergrondkenmerken		
TYPE WARMTEPOMP	Aantal	Percentage
Volledig elektrisch	643	65%
Hybride	302	30%
Weet niet	50	5%
JAAR WARMTEPOMP		
2000 of eerder	14	1%
2000 tot 2005	35	4%
2006 tot 2010	66	7%
2011 tot 2015	128	13%
2016 tot 2018	235	24%
2019 of later	495	50%
Weet niet	22	2%
TOTAAL	995	100%

Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [I]

Waardering warmtepomp						
		AANSCHAF		TYPE		
	TOTAAL	Zelf gekocht	Niet zelf gekocht	Volledige warmtepomp	Hybride warmtepomp	Weet niet
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	3%	7% +	5%	5%	4%
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	19%	30% +	21%	28% +	36% +
Goed (cijfer 8-10)	69%	76% +	62%	73% +	64%	56%
Weet niet	2%	2%	2%	2%	2%	4%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [II]

Waardering warmtepomp						
		OPLEIDINGSNIVEAU			GESLACHT	
	TOTAAL	Laag	Midden	Hoog	Man	Vrouw
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	10%	4%	4%	4%	6% +
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	18%	28%	23%	22%	26%
Goed (cijfer 8-10)	69%	66%	67%	71%	73% +	65%
Weet niet	2%	7% +	1%	1%	1%	3%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [III]

Waardering warmtepomp						
		WONINGTYPE				
	TOTAAL	Vrijstaande woning	2-onder-1-kap	Tussenwoning	Hoekwoning	Hoogbouw
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	4%	3%	4%	5%	8%
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	22%	22%	19%	28%	29%
Goed (cijfer 8-10)	69%	71%	73%	73%	67%	61%
Weet niet	2%	2%	1%	3%	1%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [IV]

Waardering warmtepomp				
		LEEFTIJD		
	TOTAAL	18-39 jaar	40-64 jaar	65+
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	6%	6%	2%
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	32%+	19%	20%
Goed (cijfer 8-10)	69%	61%	73%+	75%+
Weet niet	2%	1%	2%	3%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%



Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [V]

Waardering warmtepomp							
		BOUWJAAR WONING					
	TOTAAL	1974 of eerder	1975-1983	1983-1992	1992-2000	2000-2010	2011 of later
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	6%	7%	10%	4%	6%	3%
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	20%	27%	29%	22%	27%	22%
Goed (cijfer 8-10)	69%	73%	62%	59%	73%	66%	73%
Weet niet	2%	1%	5%	3%	1%	1%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Bijlage 2: waardering warmtepomp per subgroep [VI]

Waardering warmtepomp							
		Jaar installatie warmtepomp					
	TOTAAL	2000 of eerder	2000-2005	2006-2010	2011-2015	2016-2018	2019 of later
Onvoldoende (cijfer 1-5)	5%	17%	10%	6%	5%	4%	4%
Voldoende (cijfer 6-7)	24%	8%	29%	32%	30%	19%	21%
Goed (cijfer 8-10)	69%	67%	58%	62%	65%	77%	72%
Weet niet	2%	8%	3%	0%	1%	0%	3%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

