



C·REAL

Creation of a
holistic methodology for
Renovation Advice with focus on
Lending solutions differentiated
by Target Group



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



Acronym: C-REAL

Title: Creation of a holistic methodology for Renovation Advice with focus on Lending solutions differentiated by Target Group

Coordinator: Dubolimburg vzw

Consortium: Dubolimburg vzw, Provincie Limburg, Onesto Kredietmaatschappij nv

Start: September 1st 2020

Duration: 48 months

WP3– Target group of Buyers– D3.3

WP4– Target group of Existing mortgage clients– D3.3

Report of interviews with clients – Target group of Buyers & Target group of Existing Mortgage Clients

Type

R

Dissemination Level

PU

Author(s)

Joris Piette

Onesto Kredietmaatschappij NV

Author's Note:

This document contains an overview of the used methodology for questioning a broad public of the target groups from WP3 and WP4

Target Group(s):

Peers

Financial Sector & Renovation Advisors

Table of content

General Introduction..... 3

Executive Summary..... 3

1 Methodology..... 4

1.1 Objectives of this survey 4

1.2 Description of the sample of the target groups..... 4

1.3 The survey 4

1.4 Privacy Measures 5

1.5 Equal Opportunities 5

1.6 Results 5

1.6.1 Numbers..... 5

1.6.2 Demographics 5

1.6.3 The state/condition of the building 6

1.6.4 The budget 6

1.6.5 Energy Efficiency 6

1.6.6 The quest for an appropriate house 7

1.6.7 First conclusions and recommendations 7

2 Annex 8

General Introduction

The main objective of C-REAL is to establish a permanent, structural collaboration between a mortgage lender (Onesto) and a renovation adviser (Dubolimburg) to increase the degree of renovation and improve renovation quality in the province of Limburg. In addition to this and to achieve full customer satisfaction, an effective cooperation between the renovation adviser and contractors will be set up. Actively involving lenders to encourage home owners and home buyers to renovate provides significant added value.

Lenders play a crucial role in purchasing and are frequently in contact with purchasers. Moreover, based on the existing customer relationship regarding the home, lenders can address owners directly. It is of great importance to lenders that homes that they finance are made optimally energy-efficient and are refurbished qualitatively, as it is believed to reduce their financing risk.

A supply of financing options, combined with a range of services to provide advice and guidance for the renovation, and timely and qualitative execution, provides all parties with significant added value, which paves the way for a clear, solid and scalable business model. In setting up these structural collaborations and offering integrated home renovation services, we will focus on 3 target groups, guiding them through the whole customer journey. We want to support new home owners, existing mortgage clients and ACO's.

Executive Summary

This report is the deliverable of Task 3.3, "Report of interviews with clients" and describes the processes and the results of questioning a broad public of

- The target group of Buyers
- The target group of Existing Mortgage Clients

The goal of this questioning is to get more insights in the customer journey of both target groups, to measure the impact of our C-REAL project on their intentions and behaviours and to discover thresholds and opportunities to optimise this customer journey.

1 Methodology

1.1 Objectives of this survey

- To find out the thresholds and the success factors in the Customer Journey of the target group of Buyers and the target group of Existing Mortgage Clients
- To get more insights in the how and why of the decisions made by members of this target groups in the past, concerning the way they became a home owner.
- To measure the qualitative impact of C-REAL within the target group of Buyers and the target group of Existing Mortgage Clients. Does their behaviour changes over time, do they change their intentions and/or are they more willing to make their houses more energy efficient? Has their knowledge about energy efficiency changed?

1.2 Description of the sample of the target groups

- Sample Target group of Buyers: Recent buyers with Onesto mortgage (existing clients of Onesto that bought a house in recent years (2018-2021)
- Target group of Existing Mortgage Clients: Buyers with an Onesto mortgage from the further past (2005-2018)

1.3 The survey

A survey is drawn up, in cooperation with the experts of One Inch Whale. The survey is in Annex at the end of this document. The survey consists of a combination of open, closed and multiple choice questions. In total there are 43 questions listed. The estimated time to fill in the survey is about 7 minutes.

The intention is to carry out this survey in the course of the project. The first wave is planned in the months of May and June 2021. The second wave will be carried out at the end of our project period in 2024.

We use one and the same survey for both target groups because they are both of the same importance to discover the thresholds and opportunities and to measure the impact of the C-REAL project on both target groups. However, we have divided our database of clients in 2 groups to be able to measure the impact again in a few years. At the end of the project, in 2024, the target group of Buyers will exist of new Onesto clients from the period 2021-2024. The target group of Existing Mortgage Clients will be the Onesto clients from 2008 to 2020. This way we are sure that we can always involve the newest group of Onesto clients in both waves.

1.4 Privacy Measures

The survey is set up in TypeForm and will be sent to the target groups per mail, using the SendInBlue software. Every Onesto client of the past signed a privacy statement in which they agreed that Onesto can contact them if it can help to improve the Customer relationship. We make use of the SendInBlue software because it is GDPR-friendly. As soon as customer data is uploaded into the system, proof is requested that this data was obtained in a GDPR friendly manner. Furthermore, every respondent has the free choice to participate anonymously at the survey or to leave an email address at the end of the survey.

The Onesto database consists of + 2 500 clients with valid email address that belong to one or both target groups. Our target of this survey is to get a 5% response rate to have at least 200 respondents. If we achieve this goal then we can say something meaningful about the impact of the project in a few years.

Furthermore, in the survey we have ensured that only information relevant to the project is requested. No question, out of 43, can be considered redundant after a thorough screening by the experts of One Inch Whale and our Ethical Advisor.

1.5 Equal Opportunities

After the survey is sent by mail we will do follow-up telephone calls in order to check if every respondent received the survey correctly and to make sure every respondent gets a fair chance to participate at the survey. People with no or with limited access to a computer or to the internet get the chance to participate by telephone or on paper. This way we want to make sure that every subgroup in the Onesto database is represented in the outcomes of the survey.

1.6 Results

1.6.1 Numbers

1 387 e-mails to the Onesto Database of Existing Mortgage Clients were sent, 1 283 were actually delivered (104 addresses no longer existed, 4 of the respondents unsubscribed). Of the delivered e-mails, 445 opened the e-mail (35%), 193 clicked on the link of the survey (15%) and 142 respondents actually filled in the survey (11%). With a response rate of 11% we significantly score higher than the market average (6%) in this type of surveys.

1.6.2 Demographics

Sexe

77,7% of our respondents indicated to be a women, 21,6% indicated to be a man and 0,7% indicated to be neither.

Construction year

When asked about the year of construction of their homes, 65,7% of the respondents answered to own a home of before the year 1970. Of course this is no surprise: older houses are put up for sale at lower prices and therefore are interesting for the target group of Onesto. But of course it is often the case that older houses have higher renovation needs.

Region

The province of Antwerp is best represented (36%), followed by Limburg (20%) and East Flanders (17,7%). West Flanders only has 16% of the respondents and Flemish Brabant is ranked the lowest with almost 8%. These figures are a sign of the representation of these provinces within Onesto's global customer database. Moreover, 64,4% of the respondents indicate that region and location are decisive for the purchase of a home. What is more striking: almost 47,4% of respondents indicate to have bought their house because it was the only house fitting their budget.

1.6.3 The state/condition of the building

Most of the respondents indicated to have bought a house to be renovated (82,7%). When respondents indicated that they bought a ready-to-move-in house, in 1 in 4 cases the house was not ready to move in, despite the expectations of the customer. Respondents who indicate to have bought a ready-to-move-in house gave the lack of knowledge about renovation as the main reason why they did not buy a house to be renovated (40,6%). And 1 in 3 respondents indicate to be afraid of the unforeseen costs, associated with the renovation.

1.6.4 The budget

1 in 3 respondents indicated they did not know the cost and the available budget of the renovation before buying the house. And even more shocking: 82,4% indicated to not know or to be not certain about it.

In 48,6% of the cases the budget turned out to be insufficient, due to unforeseen circumstances or a higher price to be paid for the foreseen works.

1 in 2 respondents indicate they would not want to buy a house to be renovated in the future. Probably due to the unforeseen circumstances, the insufficient budget, the lack of knowledge or the lack of professional guidance. Something to be further investigated.

1.6.5 Energy Efficiency

One of the most important outcomes of our survey is the following number: 58,1% of the respondents indicate to not know the energy efficiency label of their homes. If people do not know, they probably do not want to change it...

As main reasons to have implemented energy efficient measures in the past respondents indicated the following:

- 60,7% because of the possibility to save energy
- 49,6% to increase comfort
- 24,4% to be in line with regulations
- 17% to be able to enjoy premiums and subsidies

But, following the foregoing, it is remarkable that 31,6% of the respondents indicate to not have used any premiums and/or subsidies because they did not know they existed... Supplemented by those who indicated that they were not eligible, this figure even increases to 57,2% of the respondents.

We also asked the question what could persuade the respondents to implement energy saving measure in the (near) future. Respondents indicated the following list as main reasons that could persuade them:

- 54,9% to save energy
- 48,9% to increase the value of their property
- 46,6% because of the possible premiums and subsidies

1.6.6 The quest for an appropriate house

Respondents indicate to start their quest for an appropriate house by using real estate websites (67,9%) and real estate brokers (36,6%). Typically the quest lasts between 1 and 6 months (49,2%), but in almost 1 in 10 cases (8,5%) it lasts for over 2 years.

A very important question was the one in which we asked how respondents determined their budget before purchasing a house. 76,5% of the respondents indicated here to have determined their budget together with some kind of financial expert. Luckily only 1,5% of respondents indicated not to have determined any budget before starting their quest.

1.6.7 First conclusions and recommendations

A. Renovation and Knowledge

To convince people that buying a house to renovate is not an insurmountable problem, we need to improve knowledge about renovation

B. The Budget

To enable a qualitative renovation, we must focus more on accurate cost estimates during the purchase process

C. Energy Efficiency

To convince people to implement Energy Efficient measures we first have to make them aware about the energy efficiency label of their homes

Since almost half of the respondents declared they are encouraged to implement energy efficient measures by premiums and subsidies and 1 in 3 answered that they are not aware of them, we need to increase the knowledge about premiums and subsidies

D. Financial Experts

Since 3 out of 4 respondents determined the budget together with a financial expert, there is a crucial role for that same financial expert in educating the customer about renovation and energy efficiency and their budget.

2 Annex

Vragenlijst: klanten Onesto
Datum: 07/04/2021
Klant: Steunpunt Duurzaam Bouwen VZW
Project: C-Real



Uitnodigingsmail

Onderwerp: Neem deel aan een onderzoek Duurzaam wonen en renoveren en win een IKEA cadeaubon van €50!

Beste,

Volgens onze gegevens heeft u bij Onesto een woonkrediet. Om onze dienstverlening te verbeteren, hebben we uw mening nodig! Daarom nodigen we u uit om deel te nemen aan een korte vragenlijst. De resultaten van het onderzoek zullen anoniem behandeld worden en uw privacy wordt ten volle gerespecteerd.

Klik hier [INSERT LINK] om deel te nemen aan het onderzoek. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

Door uw deelname maakt u kans om een IKEA cadeaubon van € 50 te winnen.

Alvast erg bedankt voor uw deelname!
 Het Onesto-team

Welkom bij het onderzoek over duurzaam wonen en renoveren.

1. Algemene gegevens over uzelf en uw woning

1. Wat is uw **leeftijd**?

.....	Jaar
-------	------

2. Waarmee **identificeert** u zich het meest?

Man	1	
Vrouw	2	
Geen van deze	3	

3. **Wanneer** bent u een woonkrediet aangegaan bij Onesto?

Voor 2005	1	Komen in aanmerking voor krediet heropname
Tussen 2005 en 2010	2	
Tussen 2011 en 2015	3	
Tussen 2015 en 2018	4	
Tussen 2018 en 2021	5	Recente kopers
Ik heb geen woonkrediet (meer) bij Onesto	6	STOP

4. Wat is het **bouwjaar** van de door u aangekochte woning?

Voor 1950	1	
1950 - 1970	2	
1971 - 1990	3	
1991 - 2010	4	
2011 en later	5	
Weet niet / geen idee	6	

5. In welke **postcode** is de woning gelegen?

6. Heeft u een **instapklare woning** (hiermee bedoelen we een woning waarin geen renovaties nodig zijn op korte termijn) of een **te renoveren** woning aangekocht?

Een woning die volledig te renoveren was	1	
Een woning die gedeeltelijk te renoveren was	2	
Een instapklare woning maar met uit te voeren renovaties de komende 15 jaar	3	
Een instapklare woning zonder nodige renovaties de komende 15 jaar	4	

7. Heeft u een **huis** of **appartement** aangekocht?

Een huis	1	Ga naar V8
Een appartement	2	Ga naar V9

8. Heeft u een **open, halfopen of gesloten** bebouwing gekocht?

Stel enkel indien code 1 (huis) op V7

Open bebouwing	1	
Halfopen bebouwing	2	
Gesloten bebouwing	3	

9. Waarom heeft u **net deze woning** gekocht?

Meerdere antwoorden mogelijk

Regio / ligging	1	
Staat van de woning	2	
Uitzicht	3	
Tuin en/of terras	4	
Grootte van de woning	5	
Woning biedt veel mogelijkheden	6	
Enige woning die binnen budget paste	7	
Volledig instapklaar	8	
Energiezuinige woning	9	
Andere, namelijk...	10	

Energiezuinigheid van uw woning

Laten we het even hebben over de energiezuinigheid van uw woning.

10. Welke van de volgende organisaties **kent** u, al was het maar van naam?

Roteer de antwoordmogelijkheden

DUBOLimburg	1	
De Immothekeer	2	
De Hypotheekwinkel	3	
DUWOLIM	4	
3Wplus	5	
AG Energiebesparingsfonds Antwerpen	6	
Beheer Energie Aalst	7	
Veneco	8	
SOLVA	9	
Energiehuis Warmer Wonen	10	
Energiepunt Mechelen	11	
Energiehuis DWV Westhoek	12	
Woonwijzer Waasland	13	
Energiehuis Limburg	14	
Igean	15	
IGO	16	
IOK	17	
Energiehuis Stadsregio Turnhout	18	
De energiecentrale	19	
IGEMO	20	
WVI	21	
Energiehuis Oostende	22	
Geen van deze	23	

11. **Kent u** de huidige **EPC-waarde** van uw woning?

Ja	1	<i>Ga naar V12</i>
Nee	2	<i>Ga naar V14</i>

12. Wat is de **huidige EPC-waarde** van uw woning?

.....

13. Is de huidige EPC-waarde van uw woning nog **dezelfde** als toen u de **woning aangekocht heeft**?

Stel enkel indien code 1 (EPC-waarde gekend) op V11

Nee, huidige EPC-waarde is lager	1	
Nee, huidige EPC-waarde is hoger	2	
Ja, EPC-waarde is hetzelfde gebleven	3	
Weet niet / geen idee	4	

14. Hoe heeft u zich geïnformeerd ivm het **energiezuinig maken** van uw aangekochte woning?

Meerdere antwoorden mogelijk

Ik heb zelf opzoekingswerk verricht	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Ik heb advies gevraagd aan experts (vb. aannemer, architect, ingenieur...)	2	
Ik heb advies gevraagd aan familie/vrienden	3	
Ik heb een renovatiebegeleidingstraject gevolgd	4	
Andere, namelijk...	5	
Ik heb mij niet geïnformeerd	6	1 antwoord mogelijk

15. Welke van de volgende maatregelen hebben volgens u **invloed op de energiezuinigheid van uw woning**?

Isolatie van dak / zolder	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Isolatie van muren	2	
Isolatie van vloeren	3	
Vervangen van deuren / ramen	4	
Vervanging van verwarmingsinstallatie vb condensatieketel, warmtepomp...	5	
Vervanging van verwarmingselementen vb energiebesparende verwarming, wandverwarming, vloerverwarming, ...	6	
Zonneboiler	7	
Zonnepanelen	8	
Ventilatiesysteem	9	
Geen van deze	10	1 antwoord mogelijk
Weet niet / geen idee	11	1 antwoord mogelijk

16. Welke **energiebesparende maatregelen** waren reeds **aanwezig** in de woning toen u deze **aankocht**?

Meerdere antwoorden mogelijk

Isolatie van dak / zolder	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Isolatie van muren	2	
Isolatie van vloeren	3	
Recent vervangen deuren / ramen	4	
Recent vervagen verwarmingsinstallatie vb condensatieketel, warmtepomp...	5	
Recent vervangen verwarmingselementen vb energiebesparende verwarming, wandverwarming, vloerverwarming, ...	6	
Zonneboiler	7	
Zonnepanelen	8	
Ventilatiesysteem	9	
Andere, namelijk...	10	1 antwoord mogelijk
Geen	11	
Weet niet / geen idee	12	1 antwoord mogelijk

17. Welke van de volgende energiebesparende maatregelen **had u gepland** om uit te voeren bij **aankoop** van de woning?

Isolatie van dak / zolder	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Isolatie van muren	2	
Isolatie van vloeren	3	
Vervangen van deuren / ramen	4	
Vervanging van verwarmingsinstallatie vb condensatieketel, warmtepomp...	5	

Vervanging van verwarmingselementen vb energiebesparende verwarming, wandverwarming, vloerverwarming, ...	6	
Zonneboiler	7	
Zonnepanelen	8	
Ventilatiesysteem	9	
Andere, namelijk...	10	
Geen	11	

18. Welke maatregelen heeft u na de aankoop van de woning genomen om de woning **energiezuiniger** te maken?

Isolatie van dak / zolder	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Isolatie van muren	2	
Isolatie van vloeren	3	
Vervangen van deuren / ramen	4	
Vervanging van verwarmingsinstallatie vb condensatietoestel, warmtepomp...	5	
Vervanging van verwarmingselementen vb energiebesparende verwarming, wandverwarming, vloerverwarming, ...	6	
Zonneboiler	7	
Zonnepanelen	8	
Ventilatiesysteem	9	
Andere, namelijk...	10	
Geen	11	1 antwoord mogelijk

19. **Waarom** heeft u energiebesparende maatregelen uitgevoerd?

Stel indien code 1-10 op V18 (heeft energiebesparende maatregelen uitgevoerd)

Om comfort te verhogen	1	
Om energie te besparen	2	
Om in lijn te zijn met de geldende richtlijnen	3	
Om van subsidies / premies te kunnen genieten	4	
Andere, namelijk...	5	

20. Hebt u gebruik gemaakt van **premies of subsidies** voor de energiebesparende maatregelen van uw woning?

Stel enkel indien code 1-10 op V18 (energiebesparende maatregelen uitgevoerd)

Nee, ik was niet op de hoogte van mogelijke premies of subsidies	1	Ga naar V22
Nee, ik kwam hiervoor niet in aanmerking	2	Ga naar V21
Ja, ik heb deze zelf aangevraagd, zonder hulp en dit was gemakkelijk	3	
Ja, ik heb deze zelf aangevraagd, zonder hulp maar het was een moeilijk proces	4	
Ja, ik heb deze aangevraagd met de hulp van mijn architect/ingenieur/aannemer	5	
Ja, ik heb deze aangevraagd met de hulp van familie/vrienden	6	
Ja, ik heb deze aangevraagd met de hulp van het energiehuis	7	
Ja, ik heb deze aangevraagd met de hulp van de bank/kredietbemiddelaar	8	
Ja, ik heb deze aangevraagd met de hulp van het energieloket van de stad/gemeente	9	

21. Via **welke weg** was u op de hoogte van de bestaande premies of subsidies?

Stel enkel indien code 2-9 op V20 (was op de hoogte van premies en subsidies)

Via mijn architect	1	
Via mijn aannemer	2	

Via mijn ingenieur	3	
Via familie/vrienden	4	
Via het energieloket van de stad of gemeente	5	
Via het energiehuis	6	
Via bank of kredietbemiddelaar	7	
Andere, namelijk...	8	

22. Bent u van plan binnen het jaar (nog) **energiebesparende maatregelen** uit te voeren in uw woning?

Ja	1	
Nee	2	

23. Wat zou u kunnen **aanmoedigen** om (nog meer) energiebesparende maatregelen te nemen?

Mijn comfort te verhogen	1	
Energie te besparen	2	
In lijn zijn met de geldende richtlijnen	3	
Genieten van subsidies / premies	4	
De waarde van de woning opdrijven	5	
Andere, namelijk...	6	

De zoektocht naar een woning

Laten we nu even teruggaan naar de periode **toen u op zoek was** naar de woning die u heeft aangekocht met uw lopende woonkrediet bij Onesto.

24. Bent u bewust op zoek gegaan naar een **instapklare woning of een te renoveren woning**?

Bewust gezocht naar instapklare woning	1	
Bewust gezocht naar te renoveren woning	2	
Vooraf niet bepaald of de woning instapklaar of te renoveren moest zijn	3	

25. Heeft u vooraf aan uw zoektocht **opzoeken** gedaan of advies gevraagd over de voor- en nadelen van een te renoveren woning?

Ja	1	
Nee	2	

26. Welke van de volgende **kanalen** heeft u gebruikt om een geschikte woning te vinden?

Meerder antwoorden mogelijk

Een makelaar / immo kantoor	1	<i>Meerdere antwoorden mogelijk</i>
Immo websites	2	
Familie en/of vrienden	3	
Een architect	4	
Een expert (vb. ingenieur, elektriciën, aannemer...)	5	
Andere, namelijk...	6	
Geen van deze	7	<i>1 antwoord mogelijk</i>

27. **Hoe vaak** heeft u de woning bezocht alvorens tot aankoop over te gaan?

Ik heb de woning niet bezocht	1	
1 keer	2	
2 keer	3	
3 keer	4	
Meer dan 3 keer	5	

28. Welke **uitspraken** zijn van toepassing op u?

Stel enkel indien code 2-5 (woning bezocht) op V27

	Van toepassing	Niet van toepassing
Ik heb de woning bezocht samen met iemand anders	1	2
Ik wist waar op te letten bij het bezoeken van de woning	1	2
Ik had een goed beeld van de staat van de woning na het bezoek	1	2

Aankoop van de woning

Laten we nu even terugdenken aan de **effectieve aankoop** van uw woning.

29. **Hoelang** heeft u gezocht alvorens u een geschikte woning gevonden had?

Minder dan een maand	1	
1 - 6 maanden	2	
6 - 12 maanden	3	
1 - 2 jaar	4	
Meer dan 2 jaar	5	
Weet niet / geen idee	6	

30. Hoe heeft u uw **beschikbare budget** bepaald, alvorens tot aankoop over te gaan?

Ik heb dit samen met mijn bank bepaald	1	
Ik heb dit samen met een financieel adviseur (vb. Immotheeker, Hypotheekwinkel,...) bepaald	2	
Ik heb het samen met mijn ouders bepaald	3	
Ik heb mijn budget zelf bepaald	4	
Ik heb vooraf geen budget bepaald	5	

Instapklare woning *Stel V31 - V34 enkel indien code 3/4 (instapklare woning) op V6*

31. U gaf aan een instapklare woning gekocht te hebben. Waarom heeft u **niet gekozen** voor een te renoveren woning?

Meerdere antwoorden mogelijk

Geen zin om te renoveren	1	
Geen tijd om te renoveren	2	
Niet voldoende kennis om te renoveren	3	
Geen geschikte woning gevonden om te renoveren	4	
Renovatie betekent vaak ook onvoorziene kosten	5	
Andere, namelijk...	6	

32. Bleek de woning **effectief instapklaar** te zijn of heeft u toch nog werken moeten uitvoeren?

Ja, de woning was instapklaar	1	V33
Nee, er moesten nog werken uitgevoerd worden	2	V32

33. U gaf aan dat er nog **werken** uitgevoerd moesten worden, welke waren werken waren dit?

Meerdere antwoorden mogelijk

Isolatie van dak / zolder	1	
Isolatie van muren	2	
Isolatie van vloeren	3	
Vervangen van deuren / ramen	4	
Vervanging van verwarmingsinstallatie vb condensatieketel, warmtepomp...	5	
Vervanging van verwarmingselementen vb energiebesparende verwarming, wandverwarming, vloerverwarming, ...	6	
Zonneboiler	7	
Zonnepanelen	8	
Ventilatiesysteem	9	
Nieuwe keuken	10	
Nieuwe badkamer	11	
Andere, namelijk...	12	

34. Indien u opnieuw een woning zou aankopen, zou u **opnieuw** voor een instapklare woning kiezen in de toekomst?

Ja	1	
Nee, omdat...	2	

Te renoveren woning *Stel V35 - V39 enkel indien code 1/2 op V6 (kopers van een te renoveren woning)*

35. Wist u wat **het benodigde budget** was voor de renovatie (vb. energiebesparende maatregelen, nieuwe badkamer, nieuwe keuken,...) alvorens tot aankoop over te gaan?

Ja, ik wist precies welk budget nodig was	1	Ga naar V36
Ja, ik wist ongeveer welk budget nodig was	2	
Nee	3	Ga naar V38

36. **Hoe** heeft u een **raming** gemaakt van de kostprijs van de renovatie (vb. energiebesparende maatregelen, nieuwe badkamer, nieuwe keuken,...)?

Meerder antwoorden mogelijk

Met de hulp van online tools / software	1	Meerdere antwoorden mogelijk
Met de hulp van een architect	2	
Met de hulp van een aannemer	3	
Ik heb offertes opgevraagd	4	
Ik heb dit zelf berekend	5	
Andere, namelijk...	6	
Ik heb geen raming gemaakt	7	1 antwoord mogelijk

37. Was het oorspronkelijk **voorzien budget** voor de renovatie voldoende om alles uit te voeren zoals u gepland had?

Stel enkel indien code 1/2 op V35 (benodigde budget voor renovatie was gekend)

Ja, het voorziene budget lag in lijn met de uiteindelijke kosten	1	
Nee, de geplande werken waren duurder dan gepland	2	

Nee, er waren onvoorziene bijkomende werken waardoor de werken duurder waren dan gepland	3	
Weet niet, de renovatie is nog niet afgerond	4	

38. Heeft u voor de renovatie (vb. energiebesparende maatregelen, nieuwe badkamer, nieuwe keuken,...) een **bouwvergunning** moeten aanvragen?

Ja	1	
Nee	2	

39. Indien u opnieuw een woning zou aankopen, zou u **opnieuw** voor een te renoveren woning kiezen in de toekomst?

Ja	1	
Nee	2	

We zijn aan het einde gekomen van de vragenlijst.

40. Op basis van uw antwoorden, kan Onesto u **persoonlijk advies** geven om u verder te helpen met het energiezuinig(er) en/of comfortabel(er) maken van uw woning en de manier waarop u dit kan financieren. Mag Onesto u contacteren voor persoonlijk advies?

Ja	1	Ga naar V41
Nee	2	Ga naar V42

41. Via welk emailadres mag Onesto u contacteren voor persoonlijk advies?

.....

42. Wilt u kans maken op een IKEA cadeaubon van €50?

Ja	1	Ga naar V43
Nee	2	Ga naar einde

43. Noteer dan hieronder uw emailadres zodat we u nadien kunnen contacteren indien u gewonnen heeft.

.....

Hartelijk dank voor uw mening en uw tijd!