

Martijn Rietbergen, Lenneke Kok
Center of Expertise Smart Sustainable Cities
University of Applied Science Utrecht

HOW TO REACH TENANTS – EXPERIENCES FROM THE ENERGY BOX PROGRAMME

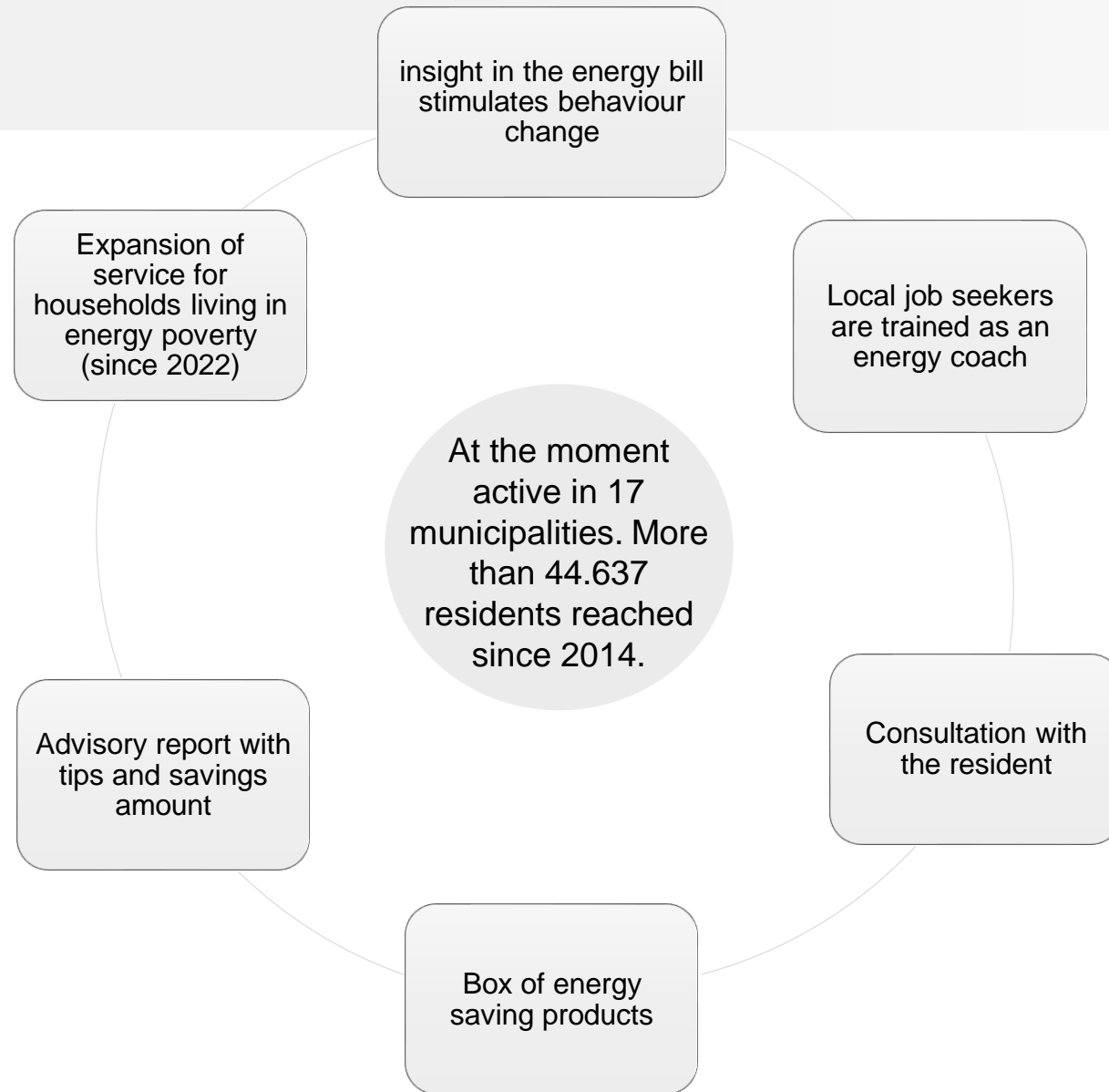
5/22/2023

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020
research and innovation programme under grant agreement No 889385.

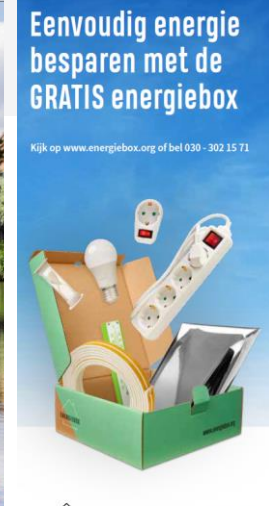
AGENDA

- Approach Energy Box with promotion materials
- Research amongst tenants in PRS Utrecht
- Advise on increasing response rates among various target groups
- Conclusions and recommendations

ENERGY BOX PROGRAMME



PROMOTION MATERIALS



Gemeente Utrecht

ENERGIEBOX

Datum
20 augustus 2021

Onderwerp
Energie
Marco Pololaan 360

Ons kenmerk
1104439

Behandeld door
Schouten, Ben

Geachte heer, mevrouw,

Uw huis is pas gerenoveerd en energiezuinig gemaakt. Willt u nog meer geld besparen op uw energierekening? Dat kan! Portaal biedt u in samenwerking met de Gemeente Utrecht een gratis onafhankelijk advies over bewust omgaan met energie in huis aan.

Naast het advies ontvangt u een gratis doos met energiebesparende producten (zoals een LED-lamp, stekkerblok en radiatorfolie) waarmee u meteen aan de slag kunt. Een energiecoach geeft u telefonisch persoonlijk uitleg over de manier waarop u eenvoudig energie kunt besparen. Daarmee bespaart u per jaar al snel ruim € 100 op uw energierekening. Alle tips kunt u later nalazen in een adviesrapport.

Meedoen
Willt u ook besparen op uw energierekening? Meld u dan aan voor de Energiebox. Wacht niet te lang, want het aantal Energieboxen dat we kunnen uitdelen is beperkt.

Hoe werkt het?

1. U meldt zich online of telefonisch aan op www.energiebox.org of bel 030-302 15 71 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur)
2. Wij maken een afspraak voor het telefonische adviesgesprek.
3. Een energiecoach levert de Energiebox bij u af en belt u daarna voor het adviesgesprek. De coach legt uit hoe u de spullen uit de Energiebox het beste in uw huis kunt gebruiken. Daarnaast bespreekt de coach wat u nog meer kunt doen om energie te besparen.
4. Na afloop ontvangt u een persoonlijk adviesrapport.

Geen reclame, geen verplichtingen
De Energiebox en het advies worden betaald door Portaal en de gemeente Utrecht. Wij maken geen reclame en proberen u niks te verkopen. Voor u is dit gewoon een gratis advies om te besparen op uw energierekening. Zo draagt u ook bij aan een energiezuiniger Utrecht.

Met vriendelijke groet,

Ben Schouten
Adviseur Volkshuisvesting

Postadres
Postbus 2211
3500 GE
UTRECHT

Algemeen
T. 0800 - 767 82 25

Belt u misbal?
T. 086 - 767 82 25
E. info@portaal.nl
I. www.portaal.nl

Bankrekening
NL1604GH0295162624
Handelsregister Utrecht
30038487



More variety in means of communication than thought



Individual	Letter in mailbox	Letter A2 level in mailbox	Additional languages in mailbox	E-mail	Flyer
Recruitment card	Personal	Door to door during the day	Door to door in the evening	Not-at-home card	Contact via champions
Contact via resident association	Meetings nearby	In de the neighborhood	Posters	Rolbanners	TV displays (in flats town hall)
Via media	Social media, digital banners	Header for website	Ads	Radio commercial	Lcoal newspaper

ANALYSIS OF RESPONSE ON THE PROMOTIONS STRATEGIES OF INSTITUTIONAL INVESTORS

Investor / Owner	Strategy	Response rate
a.s.r. - Lamerislaan (zonder h-a-h bezoek)	Different approaches	16,7 %
a.s.r.	Email / poster + reminder	5,6 %
Bouwinvest	Email NL/EN m/button + posters m/QR code + reminder	27,5 %
Achmea	Email NL/EN + poster + reminder	28 %
Amvest	Letter	11,3 %
Altera Vastgoed	Email m/QR code	5,9 %

- Large differences in response rates.
- Higher response among new tenants.
- The response is higher among residents of energetically better homes.
- Higher response if recruitment was in English in neighborhoods with a high percentage of residents with a migration background

EXPERIMENT WITH DIFFERENT MEANS OF PROMOTION

Flat 1	Flat 2	Flat 3
Popular letter: 18	Formal e-mail: 6	Popular e-mail: 5
Reminder door to door visit: 19	Reminder formal letter: 7	Reminder door hanger: 0
Total: 37 (51%)	Total: 13 (18%)	Total: 5 (7%)

- Experiment among three identical apartment buildings
- Huge difference in the response rate
- Door to door visit very effective

NEW PROMOTION MATERIALS BY TARGET GROUP



هل تريد أن تعرف إذا كان مندرّب الطاقة لدينا سيؤورك قريباً؟
إسبح رمز الإستهلاك المبرمج لدينا من خلالك في حين زيارة موقعنا www.energiebox.org/amsterdam
بأية أسئلة لديك من حول توفير الطاقة لدينا



Lenneke Kok (lenneke.kok@hu.nl) is aangemeld
stijgende energiekosten:

Wij helpen u graag met energie besparen.
Huurders van Mitros ontvangen gratis
energiebesparende producten en advies.
Meld u aan via: www.energiebox.org/aanmelden

Op woensdag 14 of vrijdag 16 september staan wij op
de parkeerplaats van uw flat. Kom langs voor een kopje
koffie of thee en stel uw vragen over energiebesparing!

www.mitros.nl



Multilanguage

STUDENT'S DESIGNS



ENERGIEBOX

Eenvoudig geld en energie besparen als student

De Energiebox richt zich op laagdrempelige maatregelen die de bewoner zonder (hoge) kosten eenvoudig zelf kan uitvoeren. Bewoners waarderen het project met een 8.1. Zij besparen jaarlijks gemiddeld € 128 op hun energierekening en zijn zich meer bewust van de invloed van hun gedrag op het energieverbruik.

Voordelen voor jou als student?

- Je draagt bij aan de verlaging van de CO2 uitstoot.
- Je woontomstandigheden zullen verbeteren.
- Je energiekosten dalen
- Meer geld over voor leuke dingen
- De energiebox is gratis
- De energiebox draagt bij aan armoede bestrijding



SCAN ME



**WAAR
OF
NIET WAAR**

Waar of niet waar?



“De verwarming helemaal uitzetten is een slecht idee”

WAAR!

Door de verwarming in de nacht helemaal uit te zetten moet hij in de ochtend extra hard draaien om het huis te verwarmen. Dit kost juist meer energie. Laat daarom de verwarming in de nachts op 15 graden staan.



Log In Language

1: Order Energybox 2: Schedule Appointment 3: My Energy Savings

Together with your Energybox you get a personal consultancy with one of our experts **for free.**

1. Preferences for Energy Coach

Gender Female Male Doesn't Matter Language Dutch Turkish Arabic English

2. Format (a visit at your home is most advantageous since the energy coach can give more personal advice)

at my home video call phone call

3. Please choose a date and time:

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

9:00 - 10:00
11:00 - 12:00
14:00 - 15:00
16:00 - 17:00

Schedule Appointment

WIJ DOEN HET VOOR JOU



VRAAG GRATIS AAN



ENERGIEBOX

030 699 15 99
info@energiebox.org
www.energiebox.org

CONCLUSION

- No one size fits all approach
 - Variety of strategies: aligning with existing events, multiple visits, more visuals materials
- Door to door seems to be the most effective approach
- Target group specific engagement strategies are necessary
 - e.g. migrants, people with financial problems > cooperation with social organisations in neighborhoods.
 - e.g. students> recruitment via student associations, digital approach
- More research needed to understand differences in response rate vs. promotion strategy