

DE BEWONER EN NUL OP DE METER VERNIEUWBOUW

De bewoner krijgt een comfortabele woning en een energiebundel

INLEIDING

Deze kennispaper is onderdeel van de set Energiesprongkennispapers Woningbouw Huur. De totale set geeft een compact en compleet beeld van de opgedane kennis binnen het programmaonderdeel Woningbouw Huur.

Aanbevolen voorkennis: de algemene kennispaper ‘[Overzicht Nul op de Meter](#)’ en de kennispaper ‘[Wetgeving Energieprestatievergoeding](#)’.

WAT WORDT BEDOELD MET ‘DE BEWONER EN NUL OP DE METER VERNIEUWBOUW’?

Bewoners en hun belangen spelen natuurlijk bij elke woningrenovatie een rol van betekenis, dus ook bij Nul op de Meter vernieuwbouw. Toch zijn er verschillen met een reguliere renovatie. In deze paper geven we aan om welke verschillen het gaat en hoe deze van invloed zijn op de communicatie naar de bewoner. We leggen ook uit hoe het omgaan met die verschillen, bijdraagt aan het succes van het project.

Dit zijn de verschillen met reguliere renovatie

We beginnen met een opsomming van de belangrijkste verschillen ten opzichte van een traditionele, minder ingrijpende renovatie¹:

- De bewoner krijgt bij een NOM-vernieuwbouw een ‘ander’ huis. Een huis naar de maatstaven van nu. Comfortabel en betaalbaar, met diepere vensterbanken en met de uitstraling van een nieuwbouwhuis. Een flinke verandering voor de bewoner.
- Het centraal stellen van bewonersbelangen. Dit zou altijd moeten gebeuren, maar is bij Nul op de Meter vernieuwbouw een nog grotere succesfactor dan bij traditioneel renoveren omdat deze Nul op de Meter concepten vaak voor meerdere projecten ontworpen en ontwikkeld worden. Deze concepten zijn alleen succesvol als het concepten zijn die voldoen aan de behoefte van de bewoner. Meer hierover leest u verderop in deze paper en in de kennispapers ‘Van aanbesteden naar afnemen’ en ‘Van aannemen naar aanbieden’.
- De bewoner ontvangt een gegarandeerde hoeveelheid energie die via de installaties, waaronder zonnepanelen, opgewekt wordt door het huis zelf. Een zogenaamde energiebundel. Hiervoor wordt een Energieprestatievergoeding betaald aan de verhuurder. Deze nieuwe dienstverlening brengt veranderingen met zich mee voor de huurder, de verhuurder en de onderlinge overeenkomsten en contacten.

1. Voor de goede orde. De bovengenoemde verschillen zijn er uiteraard niet als NOM-vernieuwbouw wordt afgezet tegen renovaties waarbij er op eenzelfde manier gewerkt wordt maar met een ander concept, bijvoorbeeld met een passiefhuis-concept.

- Deze Energieprestatievergoeding zorgt er voor dat de bewoner te maken krijgt met een andere indeling van de woonlasten. Bij gemiddeld gebruik worden er geen energiekosten meer betaald aan de energieleverancier. In de plaats daarvan betaalt de bewoner naast de huurkosten en eventuele servicekosten een Energieprestatievergoeding aan de verhuurder.

Bovenstaande verschillen zijn van toepassing op alle Nul op de Meter projecten. Als er sprake is van een NOM-vernieuwbouw binnen Stroomversnelling, dan zijn er meer verschillen te noemen, onder andere omdat er gewerkt wordt met een uitgebreidere set garanties. Zo voldoen de Nul op de Meter woningen binnen Stroomversnelling ook aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen en zijn er aanvullende prestatie-eisen op het gebied van comfort, binnenmilieu en instandhoudingskwaliteit van toepassing. Meer hierover is te vinden in de kennispaper [Prestatiegarantie](#). Op dit moment (februari 2016) wordt door Stroomversnelling gewerkt aan een keurmerk voor Nul op de Meter woningen, het NOM-keur, waarin al deze garanties vastgelegd zijn.

WAAROM DE VERSCHILLEN BIJ NUL OP DE METER VERNIEUWBOUW VAN BELANG ZIJN

Zoals eerder genoemd, spelen bewonersbelangen bij alle renovaties een cruciale rol en is dat zeker niet exclusief voor Nul op de Meter-projecten. Maar bij Nul op de Meter projecten is het op een goede manier omgaan met de (belangen van) bewoners een onontkoombare en cruciale succesfactor. Om dit duidelijk te maken gaan we in op de bovengenoemde verschillen.

Gebruik van de woning

De bewoner krijgt niet alleen een andere woning, maar ook een woning waarbij het juiste gebruik van de woning een voorwaarde is voor het behalen van de gegarandeerde prestaties. Of anders gezegd, om de gegarandeerde prestaties te halen, is het gebruiksgedrag van de bewoner van invloed. Bijvoorbeeld, ventileren door ramen te openen als het buiten koud is, beïnvloedt de warmtevraag van de woning. De gewenste prestaties zullen dan waarschijnlijk niet gehaald worden. Hierover mogen geen misverstanden bestaan.

Om hier goed mee om te gaan moet het ontwerp van het NOM-concept afgestemd zijn op het gebruik en is het belangrijk om over het gebruik een heldere overeenstemming te hebben met de bewoner. Ook vooraf, zodat er geen verkeerde verwachtingen worden gewekt. Dit heeft natuurlijk gevolgen voor het bewonerscommunicatieproces.

Het is belangrijk bewoners goed en vooral in heldere taal uit te leggen hoe zij de installaties moeten gebruiken.

Bewoner centraal vanaf conceptontwikkeling tot en met de gebruiksfase

In de papers '[Van aanbesteden naar afnemen](#)' en '[Van aannemer naar aanbieder](#)' is te lezen dat – en waarom - de traditionele manier van aanbesteden op basis van bestek en tekeningen niet leidt tot een haalbare businesscase voor Nul op de Meter. En dat een andere manier van werken daar wel toe leidt. Deze andere manier van werken betekent dat de bewoner (onontkoombaar) centraal staat tijdens alle fases van vernieuwbouwtraject en zelfs al daarvoor. Ook tijdens het ontwikkelen van de generieke, aanpasbare concepten die voor meerdere (typen) woningen bruikbaar moeten zijn, staat de bewoner centraal. Immers, om de ontwikkelkosten van deze concepten terug te kunnen verdienen bij toekomstige projecten, moeten deze concepten naadloos aansluiten bij de behoeften van de (toekomstige) bewoner.

Vanuit een ander perspectief zou je kunnen stellen dat de sector (eindelijk) normaliseert en meer in lijn komt met andere sectoren, waar de klant per definitie leidend is. Ook dit onderwerp beïnvloedt het bewonerscommunicatie-proces. Bewonerswensen worden bijvoorbeeld van te voren in kaart gebracht door het afleggen van persoonlijke huisbezoeken en regelmatig wordt een proefwoning gebouwd waar mensen kunnen kijken (en slapen). Hun opmerkingen worden serieus genomen bij het door ontwikkelen van het concept.

Verduurzamen als een middel om een (ander) doel te bereiken

Er zijn niet veel bewoners die het verduurzamen van de woning als doel zien. Veel bewoners vinden het hooguit mooi meegenomen. Zij vinden het prima als verduurzamen als middel gebruikt wordt om andere belangen te dienen zoals levensloopbestendigheid of betaalbaarheid van de woning.. Een comfortabele woning speelt natuurlijk ook een grote rol, duurzaamheid is daarbij bijzaak.

Het is daarom belangrijk om deze ‘niet duurzame voordelen’ centraal te stellen in plaats van de verduurzamingsvoordelen. En het is van belang om deze voordelen van Nul op de Meter op voorhand boven water te krijgen. Kortom, ook dit onderwerp is van invloed op de communicatie naar en samenwerking met bewoners. Communicatie richt zich dus vooral op een comfortabel huis en andere voordelen zoals levensloopbestendigheid.

De Energiebundel en Woonlasten

De Energieprestatievergoeding is een nieuw fenomeen voor de bewoner. Niet alleen als onderdeel van de totale woonlasten maar ook als concept op zich. Dit geldt ook voor de bijbehorende energiebundel. Er zijn weinig bewoners die zich op voorhand een voorstelling kunnen maken van een Energiebundel van 2.500KwH. Wat betekent dit voor het gebruik? Wat gebeurt er met de woonlasten als de bundel overschreden wordt? En wat als er meer energie is opgewekt dan nodig? En wat als de beloofde prestaties niet gehaald worden? Veel terechte vragen. Dit alles moet op voorhand duidelijk zijn en dat vergt een intensief contact met de bewoner. Bewoners moeten in heldere taal uitgelegd krijgen hoe Nul op de Meter in elkaar zit en hoe de contracten in elkaar steken.

Bovenstaande gevolgen hebben een grote invloed op het vormgeven en uitvoeren van het bewonerscommunicatietraject. Goed beschouwd schiet de term ‘communicatie’ hierbij enigszins tekort. Misschien is het beter om te spreken van een ‘Bewonersparticipatietraject’.

HOE WERKT HET OPTIMAAL AANSLUITEN OP DE (BELANGEN VAN DE) BEWONER?

In dit onderdeel gaan we verder in op de vraag hoe één en ander in praktijk kan worden toegepast. De Energiebundel wordt samen met het onderwerp ‘Gebruik van de woning’ het meest uitgebreid behandeld. We starten echter met de onderwerpen: ‘Bewonersbelangen centraal’ en ‘Verduurzamen als middel’. Deze onderwerpen worden niet uitgebreid behandeld omdat er al veel informatie en kennis hierover beschikbaar is. Deze kennis wordt onder andere ontsloten door Energiesprong en Stroomversnelling, maar ook door Nyenrode Business Universiteit, TU-Delft en het specifiek op dit onderwerp gerichte kennisnetwerk Homemates.nl. De laatste is mede opgericht door Prof. Dr. Anke van Hal, hoogleraar aan de TU-Delft en aan Nyenrode Business Universiteit.

Bewonersbelangen centraal

Er zijn veel goede ervaringen opgedaan met het centraal stellen van bewonersbelangen tijdens alle fases van een project en zelfs daarvoor. Bijvoorbeeld tijdens het (door)ontwikkelen van de Nul op de Meter prototypes in het programma Stroomversnelling Huur. De prototypes zijn gebruikt om ervaringen van bewoners te verzamelen. Zo werd bijvoorbeeld proefgeslapen in verschillende woningen om bewoners te laten ervaren hoe het is om in een Nul op de Meter woning met de ramen dicht te slapen. Daarnaast werden de proefbewoners gevraagd naar ervaringen en aanbevelingen voor de concepten.

Ook tijdens uitvraag- en gunningstrajecten zijn ervaringen opgedaan. Bij uitvraagtrajecten is aan bewonersafvaardigingen gevraagd mee te denken over de gewenste specificaties voor de Nul op de Meter woningen. Ook waren er trajecten waarbij bewoners betrokken zijn bij het kiezen uit de verschillende aangeboden concepten. Aanbieders worden zo gestimuleerd zich op de bewonersbelangen te richten. Zo is er een aanbieder die woonklaar oplevert, waarbij de muren zijn afgewerkt en geschilderd en de woning schoongemaakt wordt.

Ook voorzien de concepten er in dat er tijdens de bouw zo min mogelijk overlast is voor de bewoner. Zo vervangt een aanbieder de schil van het huis in slechts enkele dagen. Dit gebeurt door een vast team dat zich vooraf komt voorstellen en met de bewoner doorneemt wat er precies zal gebeuren. Het team komt ook naderhand weer even langs om te vragen of alles naar wens is.

En als laatste: ook tijdens de gebruiksfase staan de bewonersbelangen nog steeds centraal, onder andere omdat de prestaties zijn gegarandeerd.

Verduurzamen als middel

Zoals we al eerder lazen, vinden niet veel bewoners verduurzamen belangrijk. Zij hechten vaak meer belang aan andere onderwerpen. Dit komt overeen met de manier waarop veel corporaties naar de opgave kijken. Ook zij hebben vaak andere aspecten, waaronder betaalbare woonlasten, hoger op de agenda staan dan duurzaamheid. Het is daarom aan te bevelen duurzaamheid te koppelen aan niet duurzame voordelen die Nul op de Meter met zich meebrengt.

Zo wordt bijvoorbeeld in Groningen verduurzamen gekoppeld aan het verstevigen van woningen. De geldstroom die Nul op de Meter op gang brengt, wordt hier mede gebruikt om de woningen aardbevingbestendig te maken. In andere regio's wordt verduurzamen gekoppeld aan het levensloopbestendig maken van woningen. Zo zijn er tal van koppelingen mogelijk waarbij verduurzamen als middel wordt gebruikt. Een dergelijke koppeling kan ook op wijk- of woningniveau gevonden worden. Zo kan een corporatie de gemeente helpen bij het realiseren van plannen voor een bepaalde wijk. Door de plannen te koppelen aan Nul op de Meter, kunnen de middelen die dit met zich meebrengt, ook ingezet worden voor wijkbelangen.

Op individueel (woning) niveau kan een Nul op de Meter verbouwing ook gekoppeld worden aan andere wensen. Bijvoorbeeld door kleine woningen al naar gelang de behoefte uit te breiden met extra woonruimte voor gezinsuitbreiding of zorg.

Meer informatie over hoe woningcorporaties en aanbieders hier mee omgaan vindt u op www.bewonerscommunicatie.com. De website www.homemates.nl brengt kennis en vaardigheden op het vlak van bewonersbelangen bij elkaar.

De Energiebundel en het Energiegebruik

Het concept van een energiebundel en het hieraan gekoppelde gebruiksgedrag is nieuw. De bewoner krijgt een woning met gegarandeerde prestaties op het gebied van comfort, temperatuur etc. Deze prestatiegaranties gaan echter wel hand in hand met een bepaald gebruiksgedrag. Ramen openzetten werkt (veelal) negatief. Ook is er sprake van een ander soort comfort. In een NOM-woning is bijvoorbeeld meestal geen sprake van stralingswarmte terwijl deze warmte vaak juist erg gewaardeerd wordt. Het is belangrijk dat bewoners hierover goed geïnformeerd zijn.

En dan de Energiebundel. Stel dat een bewoner 2500 kWh als jaarlijkse Energiebundel krijgt. Weet de bewoner hoeveel kWh in vorige jaren is gebruikt? En wat je daar dan mee kan doen? En hoe wordt in de gaten gehouden hoeveel er al gebruikt is? Ook hiervoor is het belangrijk om kristalhelder te communiceren. Hieronder volgt een aantal handreikingen en tips uit de eerste ervaringen.

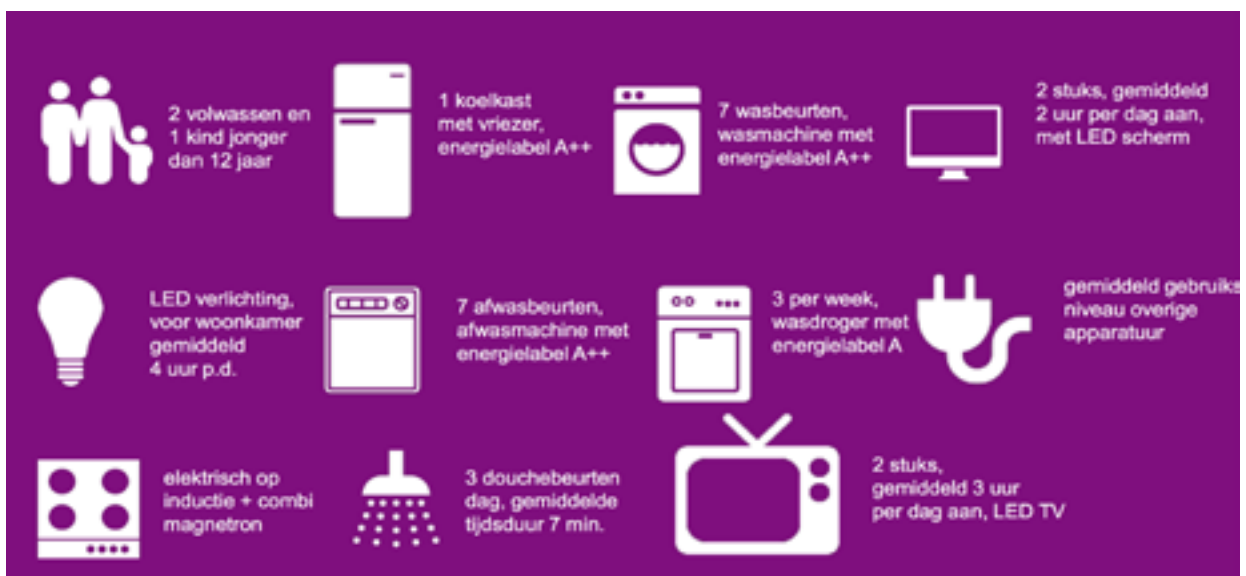
Geef aan wat de consequenties zijn van meer- en minder energiegebruik

Bij gebruik boven de bundel krijgt de bewoner eenvoudigweg energie geleverd door de energiemaatschappij die hiervoor een nota stuurt. Bij minder verbruik wordt de niet gebruikte energie als het ware geleverd aan het energienet. Een aantal punten om rekening mee te houden:

- De bewoner heeft een contract bij een zelfgekozen energieleverancier.
- De bewoner blijft betalen voor een aansluiting voor stroom (de gasaansluiting vervalt).
- Doordat ieder huishouden ook 'teruggave energiebelasting' krijgt, komen de vaste uitgaven gemiddeld uit op of onder 0.
- Een huishouden mag op dit moment nog salderen. Waardoor teveel opgewekte energie overdag en in de zomer weggestreept kan worden tegen de extra benodigde energie 's nachts en in de winter. De salderingsregeling blijft in ieder geval gehandhaafd tot 2020. In 2018 wordt bekeken of er veranderingen (in 2020) nodig zijn.
- Het voorschot dat maandelijks betaald wordt aan het energiebedrijf moet op de nieuwe situatie afgestemd worden.

Maak de Energiebundel begrijpelijk

Visualiseer de Energiebundel. Het is als bewoner prettig om voorbeelden te hebben van welk apparaat, wat verbruikt. Hoelang je kan douchen zonder over de bundel heen te gaan. En wat als ik elke week onder de zonnepanelen ga? Dit soort dingen moeten van tevoren inzichtelijk gemaakt worden door aan te geven wat je allemaal kan doen met de hoeveelheid kWh in de bundel. Dit kan bijvoorbeeld heel goed aan de hand van een animatie of beeldende folder.



Monitor

Het is van groot belang het gehele jaar het verbruik én de opwekking te monitoren. De aanbieder moet voor het garanderen van de energetische prestaties (zie kennispaper 'Prestatiegarantie') monitoren hoeveel er opgewekt wordt. De bewoner zal gedurende het jaar ook inzicht krijgen in deze gegevens, zodat hij te allen tijde kan zien in hoeverre zijn gebruik aansluit bij de afgesproken bundel. Dit kan bijvoorbeeld door de bewoner op een makkelijke manier toegang heeft tot deze gegevens, bijvoorbeeld via een APP of een website.

Een handleiding voor bewoners

Het aanleveren door de aanbieder van een heldere gebruikershandleiding is meer dan belangrijk. Hierin staat beschreven wat de optimale gebruiksomstandigheden zijn voor het garanderen van de prestaties. De bewoner moet weten hoe je in een Nul op de Meter woning 'woont'. In de handleiding wordt bijvoorbeeld uitgelegd hoe je de woning moet ventileren.

Overspoel de bewoner niet met voorwaarden

Het is duidelijk dat de bewoner een sleutelpositie heeft bij het al dan niet behalen van de energetische prestaties. Maar het is ook duidelijk dat het voor de bewoner moeilijker wordt naarmate er aan meer voorwaarden moet worden voldaan. Een woning moet wel praktisch bewoonbaar blijven. Het is daarom zaak voor de aanbieder om de bewoner zo min mogelijk gebruiksvoorwaarden op te leggen.

Wat te doen bij afwijking?

De bewijslast voor de oorzaak van tegenvallende energetische prestaties ligt bij diegene die de prestaties garandeert. Vaak is dit de aanbieder. Ook daarom wordt gemonitord. Dit is tevens behulpzaam bij het bewaken van de kwaliteit van de woning. Een onderdeel van het (ver)nieuwbouwcontract is een beschrijving van wat gemonitord zal worden, hoe hierbij met de privacy van de bewoner omgegaan wordt, en welke procedure in werking treedt bij een afwijking van de beloofde prestaties.

WAT BETEKENT DIT VOOR ...?

Wat betekent de prestatiegarantie voor de corporatie?

- Er wordt een aanhangsel, namelijk de Energiebundel, toegevoegd aan de huurovereenkomst met de bewoner.
- De Energiebundel levert extra werkzaamheden op omtrent het innen van de Energieprestatievergoeding.

Wat betekent dit voor de aanbieder?

- De aanbieder moet garanties afgeven over de beschikbare energie voor de bewoner om de woning 'gemiddeld' te bewonen.
- Er zal goede monitoring moeten plaatsvinden van het systeem.
- De aanbieder moet te allen tijde kunnen aantonen dat het systeem functioneert.

Wat betekent dit voor de bewoner?

- Gegarandeerd comfort en energiecapaciteit beschikbaar voor gebouw- en gebruikergebonden energie.
- Medewerking / toestemming geven voor het gebruik van verbruiksdata.
- Verantwoordelijk voor het juist gebruiken van de woning en de installaties.

Wat betekent de prestatiegarantie voor de energioemaatschappij

- Op verzoek van de bewoner het voorschot aanpassen aan het nieuwe gebruik.
- Een deel van de inkomstenstroom verdwijnt.
- Het netwerk wordt gebruikt voor opslag van energie.

INTERESSANTE LINKS

[Bewonerscommunicatie](#)

[Homemates.nl](#)

[Eisen prestatie Nul op de Meter](#)

[Resultaten monitoring prestatiegarantiecontracten](#)

[De Energiebundel uitgelegd](#)

EXPERTS

[Anke van Hal](#)

[Doris de Bruijn](#)

[Maurice Coen](#)

[Khing Go](#)

DEFINITIES

Energiebundel

In de Energiebundel staan de uitgangspunten van en de beschikbare capaciteit aan kWh voor de drie onderdelen: gebruikergebonden- en gebouwgebonden energiegebruik en energieopwekking.

*Energieprestatie-
vergoeding (EPV)*

Dit is een maandelijks vergoeding die door de verhuurder aan de huurder in rekening gebracht mag worden als de woning dusdanig is uitgerust dat met de aanwezige energielevering en de aangebrachte energiebesparende voorzieningen de woning een zogenoemde Nul op de meter(NOM) woning is. De EPV wordt als (nieuw) onderdeel in rekening gebracht naast de huurprijs en de servicekosten.

*Gebruikergebonden
energie*

Dit is de energie die de gebruiker verbruikt voor verlichting van de woning, koken en huishoudelijke elektrische apparatuur.

*Gebouwgebonden
energie*

Dit is de energie die nodig is voor ruimteverwarming en -koeling, tapwaterverwarming, ventilatie, verlichting en hulpenergie van de woning.

| | |
|-------------------------------|---|
| <i>Nul op de Meter woning</i> | Bij een Nul op de Meter-woning zijn de in- en uitgaande energiestromen voor gebouwgebonden energie (o.a. ruimteverwarming, -koeling, warm tapwater gebruik) en het gebruik van huishoudelijke apparatuur op jaarbasis per saldo nul, onder standaard klimaatcondities zoals die gelden in Nederland en bij gemiddeld gebruik van de woning, zoals vastgelegd in de ontwerpuitgangspunten en onderbouwd door Nederlandse normen. |
| <i>Prestatiegarantie</i> | Met prestatiegarantie wordt bedoeld op het garanderen van functionele prestaties van een woning(systeem). |
| <i>Woonlasten</i> | Het totaal aan huurlasten, energielasten en servicekosten. |

[*Download het document met alle definities*](#)

*Energiesprong/Energielinq neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het maken van de kennispapers.
Energiesprong/Energielinq wijst iedere vorm van aansprakelijkheid voor onvolkomenheden en/of onjuistheden af. Energiesprong/Energielinq behoudt zich het recht voor om de eigen informatie te allen tijde te wijzigen.
Energiesprong/Energielinq is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van eventueel in deze kennispaper gepubliceerde onjuistheden en onvolkomenheden.*