

Themablad Corporatieprocessen



Ontwikkelen en exploiteren van Nul-op-de-Meter woningen.

Een beschrijving van de processen bij corporaties rondom NOM, EPV en monitoring.

24 november 2020
Utrecht

Versie versie 1.0

Dit themablad beschrijft de processen waar een woningcorporatie mee te maken krijgt zodra de organisatie aan de slag gaat met monitoring en/of EPV. Voor de producten en diensten die geleverd moeten worden in relatie tot monitoring en EPV zijn de processtappen uitgewerkt en het beschrijft de voorwaardelijke beleidskeuzes, betrokken afdelingen en aandachts- en leerpunten.

Het document is tot stand gekomen op basis van inspanningen van de taskforce Corporatieprocessen. Deze taskforce is onderdeel van de Ontwikkeltafel Monitoring van de Stroomversnelling.



Inhoudsopgave

Introductie	4
Leeswijzer	5
2 Beleidsvorming	7
3 Ontwikkeling	
3.1 Uitvraag	8
3.2 Voorbereidingsfase	11
3.3 Uitvoering	14
4 Exploiteren	
4.1 Verhuren	
4.1.1 Ondertekenen huurcontract	20
4.1.2 Oplevering aan bewoner	23
4.1.3 Bewonersvragen	26
4.1.4 Energiecoaching	29
4.1.5 EPV jaarrapportage	32
4.1.6 Mutatie	35
4.2 Onderhouden	
4.2.1 Bewaken energieprestaties	38
4.2.2 Afhandelen storing	41
4.2.3 Onderhoud installaties	44
Bijlagen	
1. Aanvullende eisen NOM bij uitvraag	47
2. Uitzonderingen op het ZAV-beleid bij NOM	48
3. Colofon	49

Introductie

Nu de energietransitie is ingezet wordt het thema 'energie' steeds belangrijker binnen de corporatiesector. Woningen worden geïsoleerd, daken worden vol gelegd met zonnepanelen en er komen duurzame installaties voor verwarming en ventilatie. Deze ontwikkeling vergt flinke investeringen en brengt tegelijk nieuwe verantwoordelijkheden met zich mee. Gedurende de energietransitie zullen de woningcorporaties steeds meer een rol krijgen als energiedienstverlener. Daarmee wordt ook het monitoren van de energieprestaties van de woning een belangrijke activiteit. Dit kan voor verschillende doeleinden worden gedaan. In de praktijk wordt monitoring tot nu toe vooral ingezet bij woningen waar de energieprestatievergoeding (EPV) wordt toegepast. Daarom is in deze publicatie de EPV als invalshoek gebruikt, maar het is belangrijk om mee te geven dat veel van de beschreven processen te gebruiken zijn in andere situaties.

De EPV is in het leven geroepen om investeringen in verduurzaming te bekostigen. De verhuurder garandeert de huurder dat de woning een bepaalde netto warmtevraag heeft en dat er een bepaalde hoeveelheid duurzame energie beschikbaar is voor ruimteverwarming, warm tapwater en huishoudelijk gebruik. Indien de verhuurder middels monitoring aantoont dat deze prestaties daadwerkelijk geleverd zijn, mag zij hiervoor een vergoeding in rekening brengen bij de huurder.

Veel woningcorporaties zien de EPV tot dusver als een lastig middel om toe te passen. De processen om de EPV te implementeren en uit te voeren worden als ingewikkeld ervaren. Onder andere het verzamelen en verwerken van monitoringgegevens is relatief nieuw in de sector en het geven van garanties met betrekking tot energieprestaties is onbekend.

Gelukkig zijn er ook al woningcorporaties die succesvol gebruik maken van de EPV. De ervaringen die zij hebben opgedaan zijn waardevol voor andere woningcorporaties die voor het eerst met nul-op-de-meter (NOM) en EPV aan de slag willen. Daarom heeft Stroomversnelling dit jaar met de ontwikkeltafel Monitoring gewerkt aan het in beeld brengen van deze lessen. Er is een overzicht gemaakt van de processen die nodig zijn om NOM-woningen met EPV te ontwikkelen en te exploiteren.

Aan de ontwikkeltafel namen meerdere woningcorporaties en andere stakeholders deel die veel ervaring hebben met deze materie. Naast de leden zorgde [Corponet](#) (als beheerder van de referentiearchitectuur CORA) voor inbreng van proceskennis.

Het resultaat van deze gezamenlijk analyse is gevangen in deze publicatie, met als doel het beleidsvorming en het implementatie makkelijker te maken voor woningcorporaties die voor het eerst met NOM en EPV aan de slag gaan.

Veel succes!

Leeswijzer

De inhoud van dit document is vanuit het volgende uitgangspunt bepaald; een woningcorporatie levert een set aan producten en diensten, grotendeels aan de huurders en verder vooral aan de interne organisatie. Om tot die producten en diensten te komen zijn processen nodig. Bij de verschillende stappen binnen een proces zijn meestal meerdere afdelingen/bedrijfsfuncties betrokken. Tot slot is bij sommige van de processtappen bepaalde informatie nodig, denk bijvoorbeeld aan een huurcontract of woningkenmerken zoals gebruiksoppervlakte.

Per product/dienst wordt in de publicatie beschreven hoe het bijbehorende proces eruitziet, welke beleidskeuzes gemaakt moeten zijn om het proces uit te kunnen voeren, wie bij het proces betrokken is en welke informatie hierbij noodzakelijk is. Afsluitend wordt per proces nog een aantal aandachtspunten en tips meegegeven.

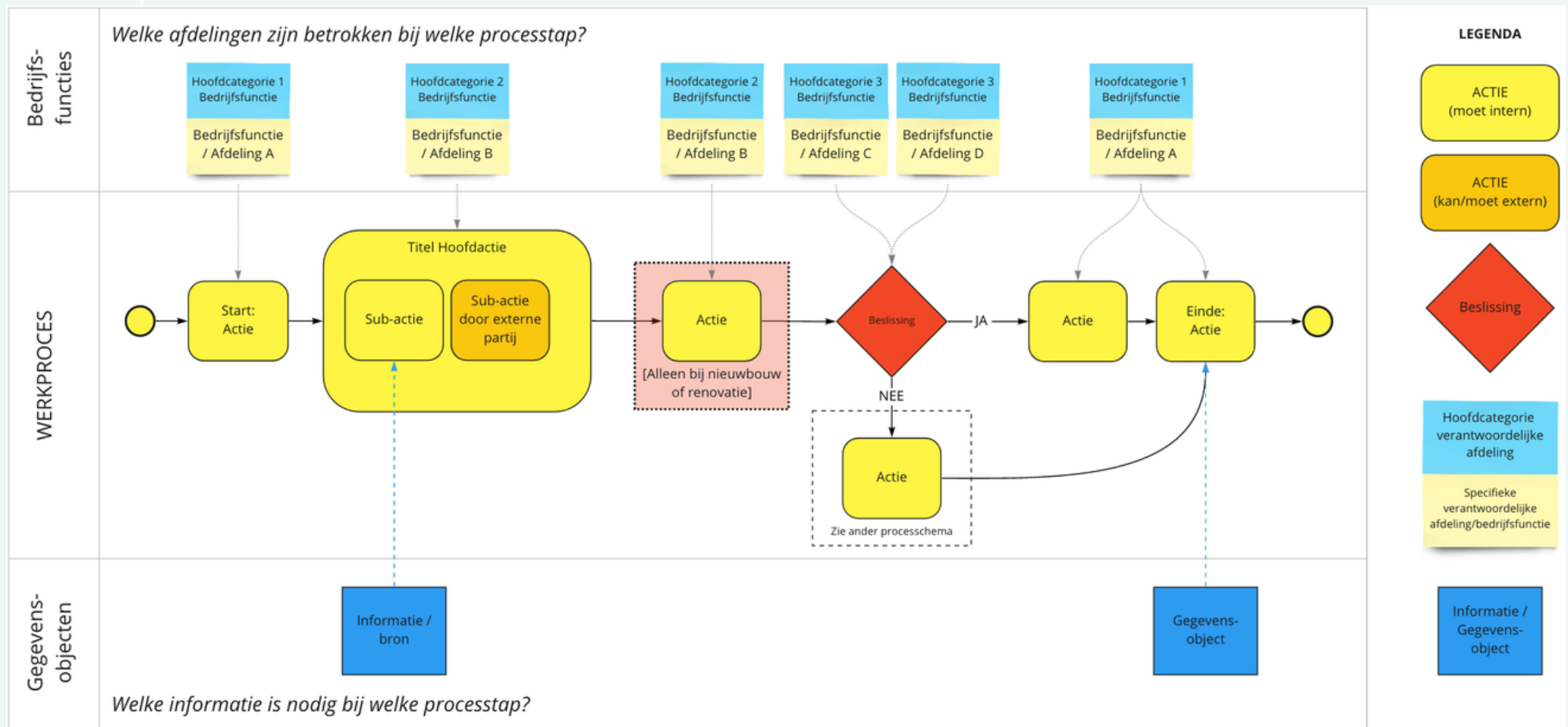
De processen zijn ingedeeld in twee hoofdgroepen gekoppeld aan de levenscyclus van de woning; de ontwikkel- en de exploitatiefase. Bij de ontwikkelfase hebben de processen een direct verband met elkaar. Ze staan in de logische volgorde en het eerstgenoemde proces is voorwaardelijk voor het volgende. De processen van de exploitatiefase zijn onderverdeeld in 'verhuren' en 'onderhouden'. Een deel van deze processen volgt direct na de ontwikkelfase, de rest is meer op zichzelf staand. Een groot deel van de nieuwe producten en diensten is vergelijkbaar met reeds bestaande producten en diensten van een woningcorporatie. Er kan in dat geval ook worden aangehaakt op bestaande processen om de producten en diensten te leveren. Deze vergelijkbare bestaande processen worden benoemd in de publicatie maar niet uitvoerig behandeld, aangezien die al geïmplementeerd zullen zijn bij de woningcorporatie.

Tot slot nog een belangrijk gegeven om in acht te nemen tijdens het lezen; de processen verlopen in geen enkele organisatie precies hetzelfde, dus zullen o.a. de betrokken bedrijfsfuncties en de volgorde van bepaalde stappen niet volledig te projecteren zijn op uw specifieke organisatie. Het is dus geen blauwdruk voor implementatie. De informatie is zo generiek mogelijk beschreven en is vooral bedoeld om u te ondersteunen bij het vormen van beleid en de inrichting van uw eigen processen in relatie tot nul-op-de-meter, monitoring en EPV.

Voor uitleg over de begrippen en definities die worden gebruikt in dit document kijk op [Energielinq](#).

Voorbeeld

Hieronder is een voorbeeld weergegeven van de opbouw van de processchema's.



2 Beleidsvorming

De meeste woningcorporaties hebben ambities om hun vastgoedportefeuille naar een bepaald duurzaamheids-niveau te brengen, zoals 'gemiddeld label A in 2030' of 'alle woningen energieneutraal in 2035'. Deze ambitie is van invloed op het portefeuilleplan dat er voor de woningvoorraad wordt gemaakt. Vanuit dit plan vindt doorgaans door assetmanagement een vertaalslag plaatst naar complexniveau, waarin o.a. bepaald wordt of woningen worden door geëxploiteerd en zo ja wat hiervoor nodig is.

In de praktijk blijkt dat corporaties wisselend omgaan met deze vertaalslag. Het is niet altijd duidelijk wie -op welk niveau- bepaalt of een woning wel of niet NOM met EPV moet worden en waar dit wordt vastgelegd. Om van NOM en EPV een succes te maken is het belangrijk dat hierover wel helderheid is en keuzes overkoepelend op programmaniveau worden vastgelegd, zodat op projectniveau 'slechts' uitvoering aan beleid wordt gegeven.

Voordat met de verschillende processen rondom NOM en EPV gestart wordt moet dus eerst per proces een aantal beleidsvragen beantwoord zijn. In elk geval moeten voor drie hoofdonderwerpen beleidskeuzes gemaakt worden, die bepalend zijn voor allerlei specifiekere keuzes per proces:

1

Opdrachtgeverschap

De rol als opdrachtgever en de bouworganisatievorm zijn van wezenlijk belang voor het vervolgproces. Bepaal de positie die wordt ingenomen als opdrachtgever en welk inkoop- en aanbestedingsbeleid hierbij hoort. Worden er kant-en-klare NOM-producten ingekocht met langjarige prestatiegaranties of wordt er meer verantwoordelijkheid bij de woningcorporatie gehouden. Deze keuze bepaald welke processen door woningcorporatie moeten worden uitgevoerd en welke processen de aanbieder en monitoringpartij oppakt. De gekozen bouworganisatievorm hangt samen met de contractvorm. Wanneer voor de integrale vorm wordt gekozen met prestatiegarantie, beheer, onderhoud en monitoring dan moeten afspraken hierover helemaal aan het begin worden vastgelegd. De keuze bepaalt tevens waar de corporatie zeggenschap over heeft, als prestatiegarantie worden gegeven zal de aanbieder zelf bepalen welke materialen en installaties worden ingekocht.

2

Kwaliteitskaders

Een tweede punt is het niveau van de af te spreken prestaties (KPI's). De EPV-regeling geeft een ondergrens voor wat betreft de energetische prestaties maar bepaalt ook dat er een aantal organisatorische zaken op orde moeten zijn, zoals de EPV-jaarrapportage. Er kan gekozen worden om meer dan de ondergrens te realiseren. Dit kan door gebruik te maken van NOM-keur, maar ook door bijvoorbeeld een eigen PVE op te zetten. Ook hiervoor geldt; dit zou niet op projectniveau bepaald moeten worden maar overkoepelend door dit vast te leggen in één of meerdere beleidsdocumenten.

Naast de vastgoed gerelateerde zaken gaat EPV ook over betaalbaarheid, dus ook voor het financiële beleid moeten keuzes gemaakt worden. Worden de maximale tarieven van de EPV-regeling ingevoerd of is het vanuit financiële continuïteit mogelijk/nodig om minder te vragen. Ook moet het communicatiebeleid worden bepaald, omdat NOM-projecten vaak ingrijpend zijn voor bewoners. En dan is er nog beleid aangaande bestaande ZAV's, asbest en andere aanpalende zaken waarover keuze op voorhand moeten worden vastgelegd.

In de volgende hoofdstukken zijn verschillende processen uitgewerkt. Bij elk proces staat aangegeven welke beleidskeuzes op voorhand gemaakt moeten zijn om het proces uit te kunnen voeren. Neem over al deze beleidskeuzes een beslissing voordat aan het eerste project wordt begonnen.



3.1 Ontwikkelfase: Uitvraag

Nadat het beleid op programmaniveau is vastgesteld, kan de uitvraagfase gestart worden om bij een bepaald complex een NOM-project met EPV te realiseren. Het is belangrijk om tijdens de uitvraag de juiste vraag aan de markt te stellen, waardoor de uitvoering en exploitatie zo goed mogelijk kunnen verlopen. In deze fase moet over een groot aantal onderwerpen afspraken gemaakt worden, de keuzes zullen impact hebben op alle processen die volgen. Omdat nul-op-de-meter een hoger ambitieniveau is dan de wettelijke ondergrens, is het belangrijk om het juiste kwaliteitskader mee te geven zodat de uitvoerende partij een goede propositie kan doen. Het kan daarom helpen in de uitvraag te refereren aan NOM-keur, NOM ready keur en/of de Monitoring Norm.

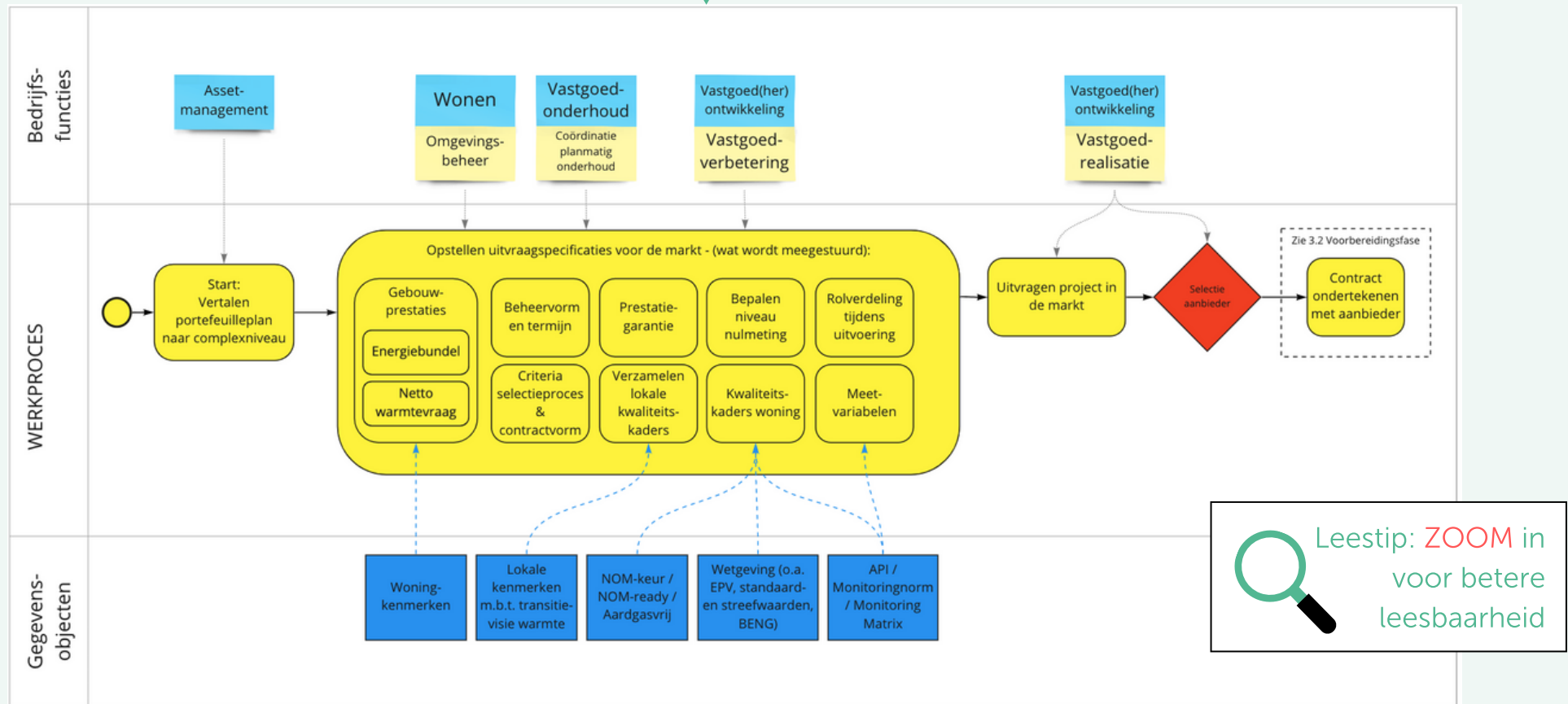
Vergelijkbaar met:	Aanbestedingsprocedures + Haalbaarheidsfase	
Relevante deelproducten:	Niet van toepassing	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Assetmanagement	Vertalen portefeuilleplan naar complexniveau
	Omgevingsbeheer	Opstellen uitvraagspecificaties voor de markt
	Coördinatie planmatig onderhoud	Opstellen uitvraagspecificaties voor de markt
	Vastgoedverbetering	Opstellen uitvraagspecificaties voor de markt
	Vastgoedrealisatie	Uitvragen project in de markt + Selectie aanbieder
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wat worden de minimale gebouwprestaties na uitvoering van het project? ◦ Welke categorie EPV en dus netto warmtevraag wordt gekozen? ◦ Wat wordt de warm tapwater bundel per huishouden? ◦ Hoe groot wordt de energiebundel per huishouden? • Wat wordt het kwaliteitskader waaraan de woning na uitvoering moet voldoen? • Wat wordt het kwaliteitskader waaraan de monitoring in de woning moet voldoen? • Welke meetvariabelen worden gemeten in de woning (evt. aanvullend op wat het kwaliteitskader voorschrijft)? • Komt er een monitoringsapp en/of een dashboard in de woning? Zo ja welke eisen worden er dan gesteld? • Wordt er een nulmeting gedaan? Voor welk doel gaat deze meting ingezet worden? • Wat wordt de beheertermijn (voorkeur minimaal 10 jaar) en is er sprake van een prestatiegarantie tijdens deze periode? ◦ Wie is verantwoordelijk voor welk deel van het onderhoud tijdens de exploitatieperiode of wordt het integraal uitbesteedt? • Wat wordt de rolverdeling tijdens de uitvoering? ◦ Wie doet communicatie met bewoners? ◦ Wie is verantwoordelijk voor het afmelden van de woningen bij RVO i.v.m. EPV?	

Benodigde informatie - objecten	• Woningkenmerken (bovenop standaard kenmerken in uitvraag, aangeleverd bijvoorbeeld volgens Aedes BIM protocol). ◦ In elk geval: gebruiksoppervlakte, oriëntatie en oppervlakte dak, netto warmtevraag (indien bekend) ◦ Denk in geval van renovatie ook aan: ZAV, asbest en overige 'afwijkingen' t.o.v. de standaardwoning • Lokale kenmerken, o.a. voortkomend uit transitievisie warmte, plannen netbeheerder en welstand. • Afhankelijk van beleidskeuze m.b.t. kwaliteitskader woning: NOM-Keur / NOM-ready / Aardgasvrij / Anders • Afhankelijk van beleidskeuze m.b.t. kwaliteitskader monitoring: Monitoring Norm / API / Monitoring Matrix • Wetgeving m.b.t. kwaliteitskaders woning: EPV / BENG / Standaard- en streefwaarden
---------------------------------	---

Relevante links



- [Nomkeur.nl](#)
- [Monitoringnorm.nl](#) en specifiek de [Monitoring Matrix](#) (onderdeel dat meetvariabelen voorschrijft)
- [Wetstekst energieprestatievergoeding](#)
- De [Afnameovereenkomst](#) van Aedes, Bouwend Nederland en Stroomversnelling (bijlage 1 voorbeeld vraagspecificatie)
- De publicatie [Portals & Apps](#) beschrijft de eis en wensen voor m.b.t. monitoringapps
- Bepalingsmethode voor netto warmtevraag [nen.nl 8800 2020 NL](#)
- De '[standaard en streefwaarden](#)' die per 2021 ingevoerd gaan worden
- Publicatie '[Corporatiewoningen verduurzamen in acht stappen](#)'
- Zie ook bijlage 'Aanvullende eisen NOM bij uitvraag' voor een sjabloon tekst



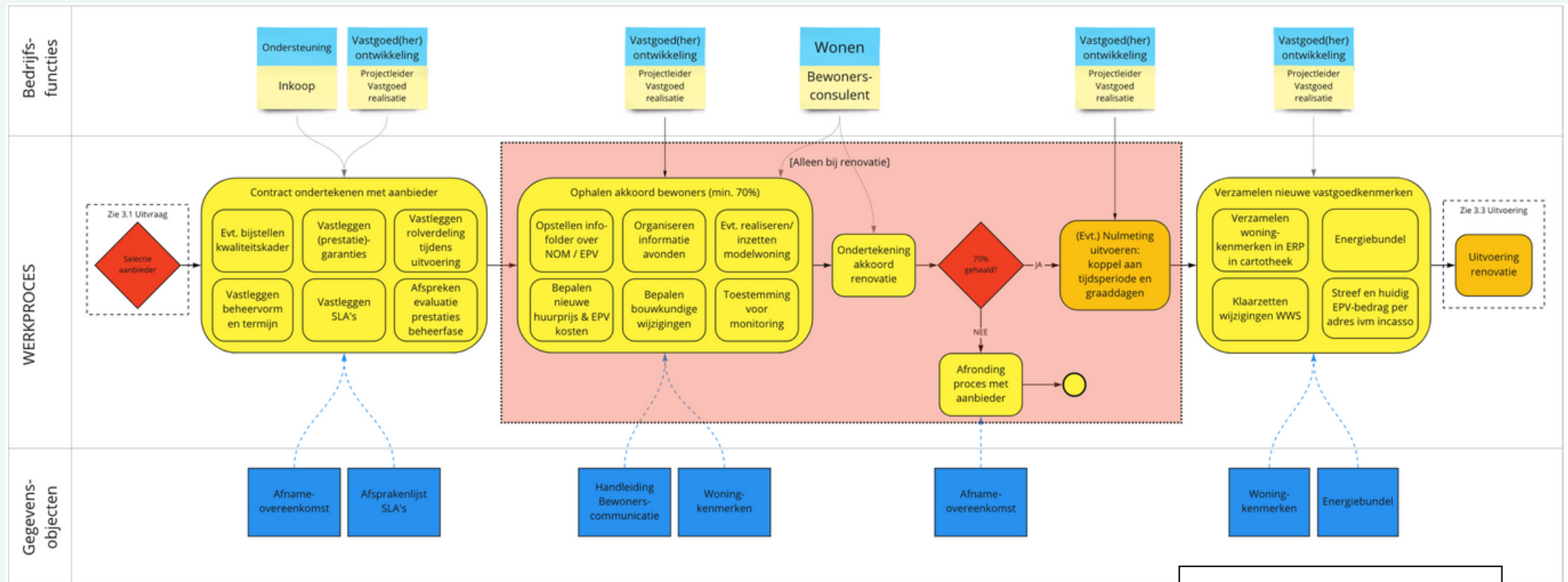
TIPS & AANDACHTSPUNTEN - UITVRAAG

- Benader het gebouw en de installaties integraal, want ze correleren met elkaar. Door te borgen dat het installatieconcept goed past bij het gebouw is er tijdens de exploitatiefase minder risico op slechte prestaties. Vraag daarom prestaties integraal uit.
- Zorg dat er naast de wettelijk verplichte gegevens ook aanvullende gegevens worden verzameld die nodig zijn om het gesprek met de huurder aan te gaan bij eventueel hoog energieverbruik. Denk hierbij o.a. aan huishoudelijk verbruik (licht en stopcontacten; kWh), afgenomen warmte (GJ), ingestelde én gemeten temperatuur in de woonkamer (°C) en verbruik warm tapwater (m3).
- Zet heldere eenduidig interpreteerbare prestaties en definities voor energie-, comfort en kwaliteitsaspecten in de vraagspecificatie. Hierdoor praten alle partijen over dezelfde scenario's tijdens de haalbaarheidsfase en kunnen eerlijke vergelijkingen gemaakt worden tussen de verschillende opties.
- Als voor het eerst een NOM-project wordt gedaan, betrek dan de afdelingen verantwoordelijk voor exploitatie (financieel, PO, verhuur) ook al tijdens de hele ontwikkelfase.
- Werken met prestatiegaranties, het innen van EPV en het monitoren van energieprestaties zijn wezenlijk nieuwe aspecten voor zowel woningcorporaties als aanbieders. Besef dat dit andere samenwerkingen en processen met zich meebrengt, waardoor vergelijking met 'traditionele' projecten niet makkelijk op eerlijke wijze te maken is.

3.2 Ontwikkelfase: Voorbereidingsfase

Als eenmaal een aanbieder is geselecteerd moeten diverse zaken uitgewerkt en voorbereid worden alvorens de bouw kan worden uitgevoerd. Het begint met het ondertekenen van een contract met de aanbieder. Bij voorkeur is tijdens de uitvraag al aangegeven dat het contract een 'energieprestatiecontract' is met prestatiegarantie. In het geval van renovatie moet vervolgens akkoord worden opgehaald bij de bewoners. Een goede samenwerking met de aanbieder tijdens deze fase is belangrijk, zodat de juiste verwachtingen bij bewoners worden geschapen. Tot slot moeten de nieuwe vastgoedkenmerken worden klaargezet, zodat deze direct doorgevoerd kunnen worden na de uitvoeringsfase. Let op dat voor de WWS-punten bij NOM een aftopping geldt, controleer dat dit goed in het primaire systeem wordt meegenomen.

Vergelijkbaar met:	Ontwerpfase	
Relevante deelproducten:	Niet van toepassing	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Vastgoedontwikkeling - Inkoop	Contract opstellen met aanbieder
	Wonen (alleen bij renovatie)	Ophalen akkoord bewoners
	Vastgoedregistratie	Verzamelen nieuwe vastgoedkenmerken
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wat wordt de streef-EPV (maximaal wettelijk toegestaan of lager bedrag)? • Welk beleid wordt t.a.v. ZAV gevoerd voor deze woningen (zie bijlage 2) • [renovatie] Welke EPV-bedrag geldt voor zittende huurders? Wordt daar woonlastenneutraliteit gegarandeerd? • [renovatie] Wordt de renovatie uitgevoerd in bewoonde staat? • [renovatie] Welke bouwkundige wijzigingen worden meegenomen in dit project? • [renovatie] Wordt er een nulmeting uitgevoerd bij (een deel van) de woningen voor de renovatie?	
Benodigde informatie - objecten	• Afnameovereenkomst • Afsprakenlijst SLA • Handleiding bewonerscommunicatie • Bijlage bij de huurovereenkomst (EPV, monitoring) ◦ Woningkenmerken: In elk geval: WWS-punten, plus benodigde kenmerken voor bepaling. • Energiebundel	



Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Neem het hele aanhangsel op de huurovereenkomst mee als bijlage in het contract met de aanbieder. De beste optie is om de prestatiegegevens op adresniveau vast te leggen en garantie aan de huurder een op een door te zetten naar de aanbieder. De Afnameovereenkomst voorziet bijlage 4 hierin.
- Voeg aan het contract een ontbindende voorwaarde toe over het wel/niet behalen van 70% instemming: Maak ophalen van akkoord door bewoners onderdeel van de opdracht, wordt het niet gehaald dan gaat de rest van het contract niet door. Bij gebruik van de Afnameovereenkomst voorziet artikel 9.2.a hierin.
- Geef enthousiaste bewoners een rol als ambassadeurs bij het behalen van de 70% instemming, dit helpt vaak bij het overtuigen van twijfelende bewoners.
- Benoem het aanleveren van alle benodigde gegevens voor afmelding bij RVO (met verwijzing naar de regelgeving) als onderdeel van de door de bouwer te leveren prestaties. Het is in feite onderdeel van het aantonen dat het product voldoet aan de overeengekomen prestaties.

Relevante links



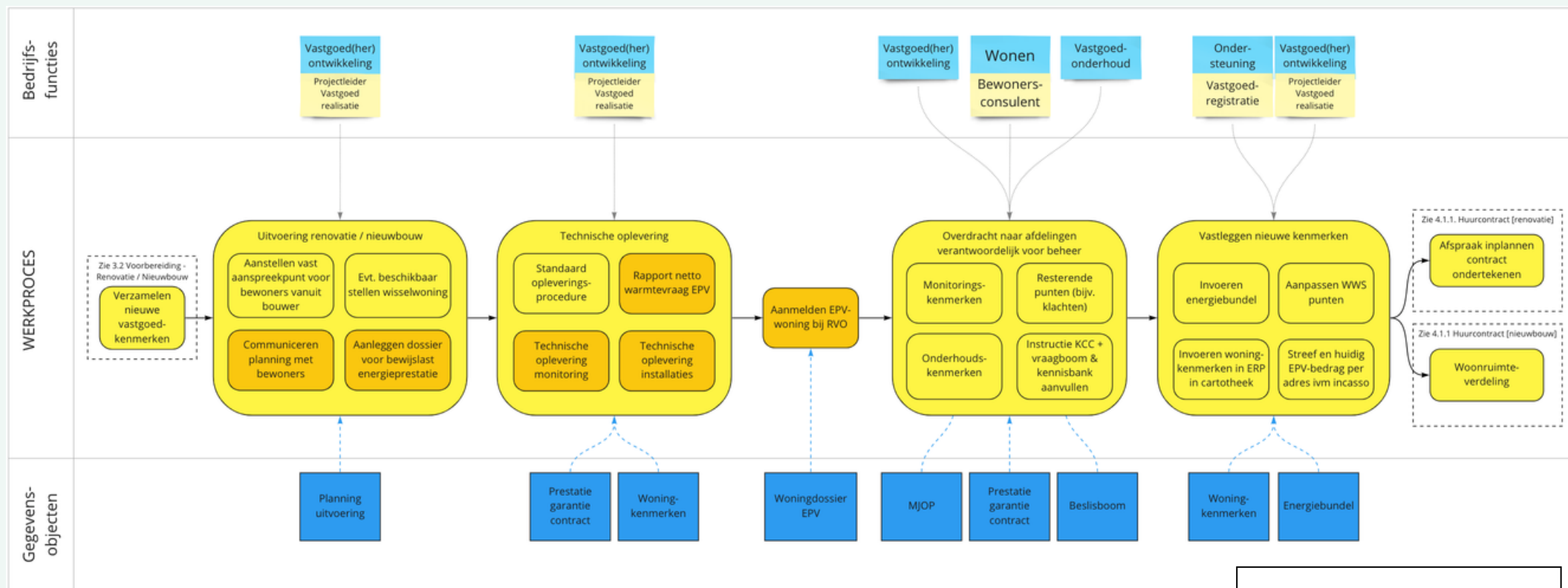
- De [Afnameovereenkomst](#) van Aedes, Bouwend Nederland en Stroomversnelling
- De [Afsprakenlijst Service Level Agreements](#) voor monitoring



3.3.1 Ontwikkelfase: Uitvoering en realisatie

Tijdens de uitvoering zal de nadruk van de werkzaamheden bij de aanbieder liggen, maar er zijn ook taken die de woningcorporatie zelf moet uitvoeren. Met name op het gebied van communicatie met bewoners is het belangrijk dat hier goede afspraken over zijn en er één duidelijk aanspreekpunt is. Ook de technische oplevering vraagt extra aandacht, omdat bij EPV een prestatiegarantie naar de bewoner wordt afgegeven (zie ook 3.3.2 Technische oplevering). Vanwege die garanties is het aan te raden een evaluatie met de aanbieder in te plannen, zodat eventuele afwijkingen direct bijgestuurd kunnen worden. Zorg dat de kwaliteitsborging goed vast is gelegd en ingericht. Vervolgens vindt de overdracht plaats naar de verantwoordelijke afdelingen voor de exploitatiefase, zorg dat iemand als taak heeft om de benodigde kennis en informatie over te dragen om later gedoe te voorkomen. Tot slot worden de nieuwe woningkenmerken ingevoerd, zodat tijdens exploitatiefase alle informatie goed terug te vinden is.

Vergelijkbaar met:	Realisatie Vastgoed	
Relevante deelproducten	Technische oplevering	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Vastgoed(her)ontwikkeling - Projectleider	Uitvoering renovatie / nieuwbouw + Technische oplevering + Overdracht naar afdelingen verantwoordelijk voor exploitatie + Vastleggen nieuwe kenmerken
	Vastgoed Realisatie	
	Wonen (Leefomgeving beheer)	Overdracht naar afdelingen verantwoordelijk voor exploitatie
	Vastgoedonderhoud	Overdracht naar afdelingen verantwoordelijk voor exploitatie
	Vastgoedregistratie	Vastleggen nieuwe kenmerken
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wie is verantwoordelijk voor oplevering van monitoring en installaties? En wie is na oplevering verantwoordelijk voor het bewaken van de prestaties? • Wie is verantwoordelijk voor de overdracht van kennis en informatie naar exploitatie?	
Benodigde informatie - objecten	• Planning uitvoering • Prestatiegarantie contract • Woningkenmerken • MJOB • Beslisboom KCC • Energiebundel	
Relevante links	Bewonerscommunicatie.nl	



Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Maak beloftes naar bewoners niet te ambitieus, met name in relatie tot de planning. Het is beter dat de renovatie eerder klaar is dan verwacht dan dat deze uitloopt.
- Zorg dat er per huishouden een vast aanspreekpunt is tijdens de renovatie, zeker in bewoonde staat. Dit kan zowel iemand vanuit de corporatie als de aanbieder zijn.
- Bewaak dat de kwaliteitsbeheersing tijdens de uitvoering goed is geborgd. De gegarandeerde (lage) warmtevraag vergt kwalitatief goede uitvoering van met name de luchtdichtheid.
- Maak het vastleggen van kenmerken m.b.t. energieprestaties en het aanmelden van EPV-woningen onderdeel van de reguliere processen.
- Let er bij de overdracht op dat evaluatie van de prestatiegarantie goed geborgd is bij iemand in de organisatie, zeker als hier voor het eerst mee wordt gewerkt.

Relevante links



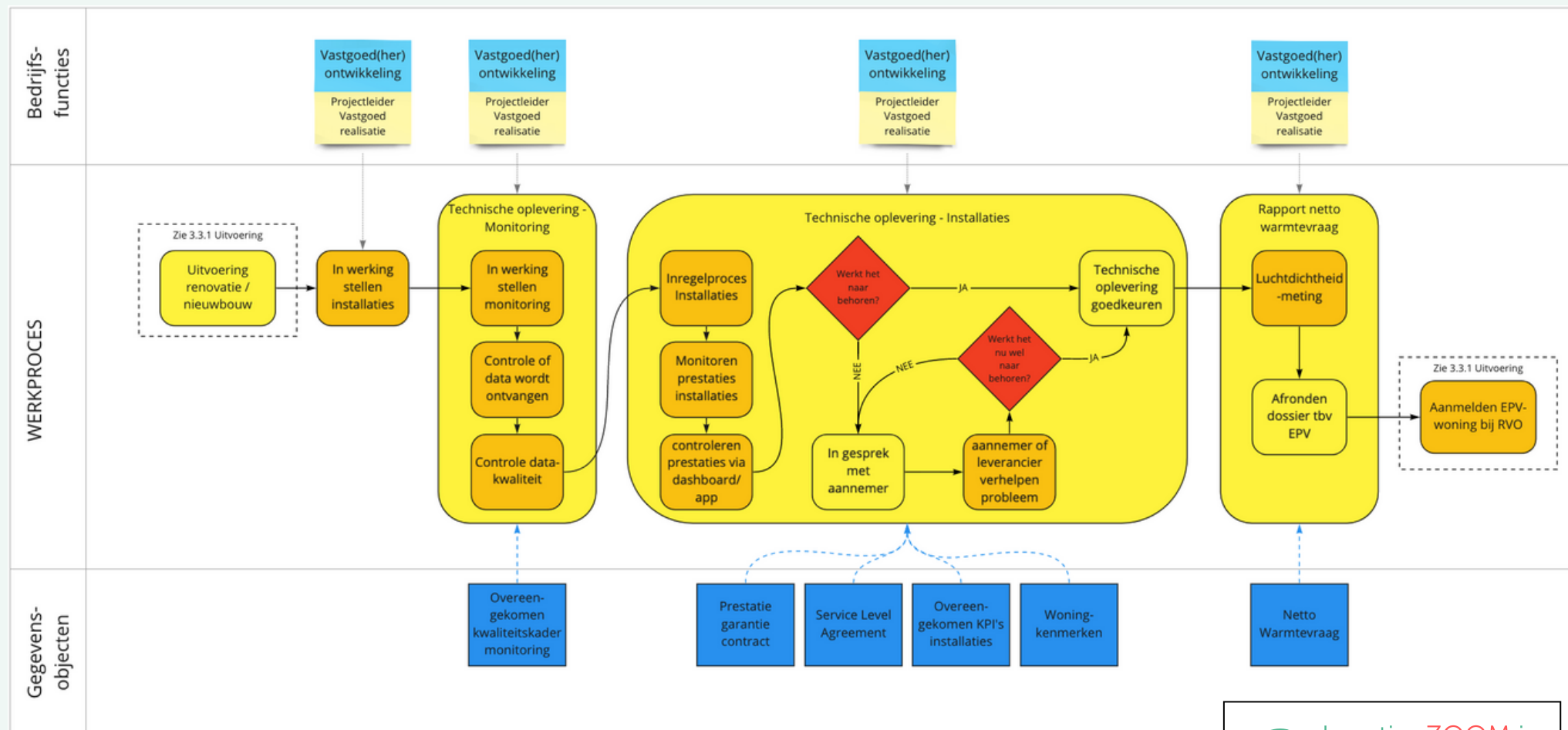
- [Bewonerscommunicatie.nl](https://bewonerscommunicatie.nl)



3.3.2 Ontwikkelfase – Technische oplevering (verdieping op uitvoering en realisatie)

In een nul-op-de-meter woning zitten meer installaties dan gebruikelijk en samen met de schil bepalen ze voor een groot deel de energieprestaties van de woning. Daarnaast is de woning uitgerust met een monitoringsysteem. Om te waarborgen dat deze onderdelen goed werken is (aanvullend op de reguliere oplevering) een technische oplevering een belangrijke processtap. Verantwoordelijkheid voor de oplevering kan bij de aanbieder worden neergelegd, zeker als er een prestatiegarantie-contract is afgesloten. Om EPV te mogen vragen voor de woning, moet deze worden aangemeld bij RVO. Hiervoor is een rapport over de netto warmtevraag nodig, dat is opgesteld volgens de BRL 9500-05. Tijdens de oplevering moeten de metingen voor dit rapport worden uitgevoerd. Na de technische oplevering kunnen de prestaties worden vergeleken met de theoretische waarden.

Vergelijkbaar met:	Oplevering Regulier	
Relevante deelproducten:	Niet van toepassing	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Vastgoed(her)ontwikkeling - Projectleider Vastgoed Realisatie	Technische oplevering monitoring + Technische oplevering installaties + Rapport netto warmtevraag
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wie is verantwoordelijk voor oplevering van het rapport netto warmtevraag i.r.t. EPV? • Welke KPI's worden overeengekomen m.b.t. de installaties? • Wordt tijdens de oplevering gebenchmarkt tussen woningen uit een blok of buurt?	
Benodigde informatie - objecten	• Overeengekomen kwaliteitskader monitoring • Prestatiegarantiecontract • Service Level Agreement • Woningkenmerken • Overeengekomen KPI's • installaties	



Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Na ongeveer vier dagen meten kan goed bepaald worden of de datakwaliteit op orde is (realistische en accurate waarden).
- Begin met het inregelproces van de installaties twee weken voor de oplevering (in geval van nieuwbouw of renovatie in onbewoonde staat). De bouwwerkzaamheden die invloed hebben op de energieprestaties moeten daarvoor wel gereed zijn.
- Maak een vergelijking tussen woningen uit een rij om storingen en prestaties inzichtelijk te maken.
- Het optimaal inregelen van de warmtepomp voor wat betreft de ruimteverwarming gaat het beste in het stookseizoen. Indien het oplevermoment buiten het stookseizoen valt moet een controle worden ingepland in samenwerking met de verantwoordelijke afdeling in de exploitatiefase.

Relevante links



- Rapport netto warmtevraag conform BRL 9500-05
- Bepalingsmethode voor netto warmtevraag:
<https://www.nen.nl/nta-8800-2020-nl-272896>





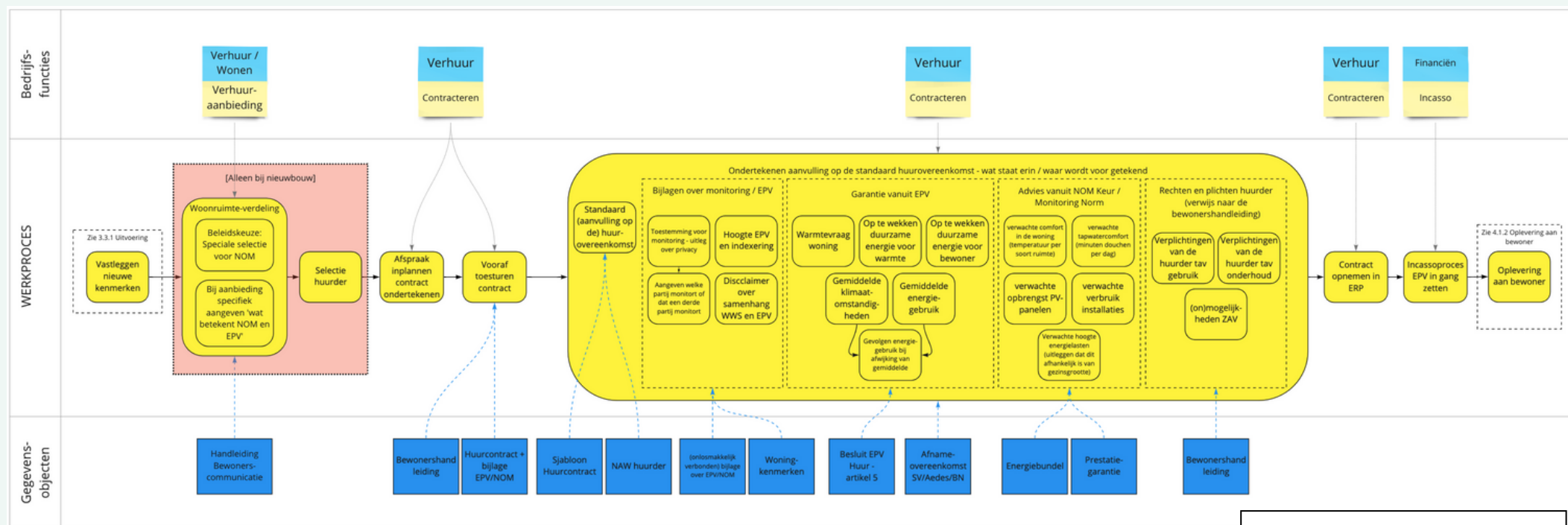
De Afnameovereenkomst

"De Afnameovereenkomst, is enige jaren geleden ontwikkeld door een aantal bouwbedrijven en woning-corporaties binnen Stroomversnelling. Dit is het NOM-modelcontract waarmee de energieprestatie kan worden gecontracteerd. De laatste versie is in 2018/2019 in een samenwerking van Stroomversnelling met Aedes en Bouwend Nederland doorontwikkeld en aangescherpt. Dat heeft naast een Renovatie versie ook geresulteerd in een Nieuwbouw versie".

4.1.1 Exploiteren – Verhuren: Ondertekenen huurcontract

De eerste stap in de exploitatiefase is de ondertekening van het huurcontract. Bijzonder aan EPV is dat er een garantie aan de huurder wordt gegeven over de energetische prestaties. Voor het innen van EPV wordt een aanvulling op de standaard huur-overeenkomst ondertekend. In principe wordt aan de standaard huurovereenkomst dus niets gewijzigd, behalve een verwijzing naar de bijlagen en toevoeging van het EPV-bedrag dat wordt geïnd. De processtappen voor ondertekening van de aanvulling zijn niet anders dan gebruikelijk, maar een aantal onderwerpen verdienen extra aandacht. Allereerst moet er expliciet toestemming worden opgehaald om te mogen monitoren. Daarnaast is het belangrijk om de bewoner in te lichten over de energiebundel en te attenderen op zijn invloed op het energiegebruik. En de regels wat betreft ZAV moeten strenger zijn omdat de energetische prestaties afhankelijk zijn van o.a. luchtdichtheid van de gebouwschil en de berekende capaciteit van de installaties (zie bijlage 2).

Vergelijkbaar met:	Ondertekenen huurcontract	
Relevante deelproducten	Niet van toepassing	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	[nieuwbouw] Verhuur / Wonen - verhuuraanbieding	Woonruimteverdeling
	Vastgoedverhuur - contracteren	Afspraak inplannen / opsturen contract / ondertekenen contract / contract opnemen in ERP
	Financiën - incasso	Incassoproces EPV in gang zetten
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wat wordt gegarandeerd aan de bewoner in het contract, aanvullend op wat verplicht is vanuit EPV-wetgeving? • [renovatie] Wat wordt de hoogte van de EPV voor zittende huurders? Wordt het 'niet meer dan anders'-principe toegepast? • [nieuwbouw] Worden huurders bij de woonruimte-verdeling op basis van specifieke kenmerken geselecteerd?	
Benodigde informatie - objecten	• Sjabloon Huurcontract + Bijlagen over monitoring en EPV • NAW gegevens huurder • Woningkenmerken • Energiebundel • EPV wettekst • Bewonershandleiding • Prestatiegarantie	



 Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Gebruik de bijlagen van de Afnamesovereenkomst van Aedes, Bouwend Nederland en Stroomversnelling als basis in dit proces. Gebruik de monitoringmatrix van de Monitoring Norm als leidraad voor de te meten waarden.
- Bij renovatie moeten de afspraken met de huurder (EPV, monitoring) al onderdeel zijn van het renovatievoorstel.
- Benadruk dat de energiebundel is gebaseerd op een gemiddeld gezin en dus niet perfect zal aansluiten op het huishouden van de huurder.
- Neem in het contract ook prestaties op over comfort, zoals kamertemperatuur en tapwater. Druk deze uit in begrijpbare eenheden, bijv. minuten douchen per dag in plaats van GJ.
- Zorg dat de eenheden van energiebundel in het contract overeenkomen met hoe ze worden gepresenteerd in de monitoringsapp en het EPV- jaarrapport.
- Maak in het contract expliciet dat intensiever gebruik (dus buiten de energiebundel) consequentie voor de energierekening zal hebben.

Relevante links



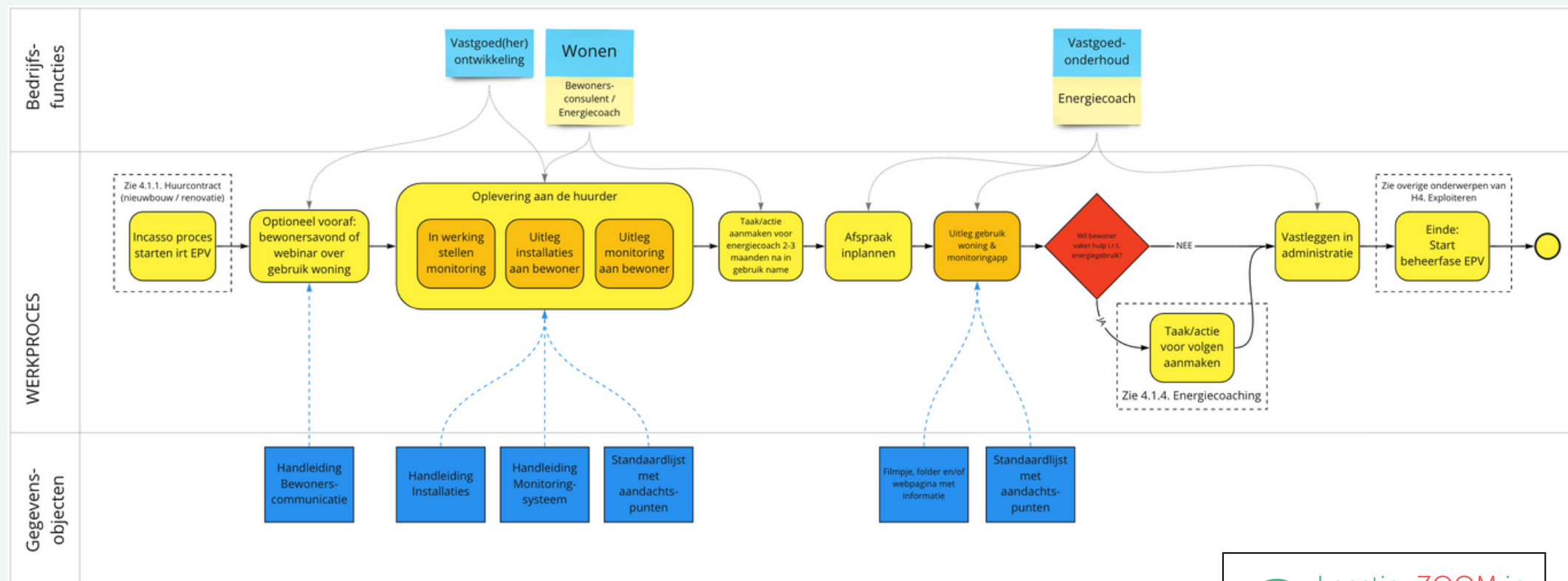
- [Wetstekst energieprestatievergoeding](#)
- De [Afnamesovereenkomst](#) van Aedes, Bouwend Nederland en Stroomversnelling
- De [Afsprakenlijst Service Level Agreements](#) voor monitoring
- De publicatie [Portals & Apps](#) beschrijft de eisen en wensen voor m.b.t. monitoringapps



4.1.2 Exploiteren – Verhuren: Oplevering aan bewoner

De oplevering aan de bewoner verdient extra aandacht, omdat met een nul-op-de-meter woning anders moet worden omgegaan dan een traditionele woning, o.a. wat betreft ventilatie en het instellen van de binnentemperatuur. Ook het monitoringsysteem en de app zijn nieuwe elementen in de woning. Het is belangrijk om de bewoners hier goed over te informeren. De kans is groot dat de verstrekte informatie niet goed binnenkomt bij de bewoners, omdat ze tijdens de oplevering vaak afgeleid zijn door alle veranderingen aan de woning. Daarom is het verstandig om na twee à drie maanden, als 'het stof is gedaald', nog een keer langs te gaan om uitleg te geven, samen in te loggen in de monitoringsapp en te vragen of bewoners tevreden zijn.

Vergelijkbaar met:	Standaard oplevering	
Relevante deelproducten:	Energiecoaching	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	[Vastgoed(her)ontwikkeling - Wonen	Oplevering aan de huurder / Bewonersavond
	[Vastgoedonderhoud – Energiecoach / opzichter / bewonersconsulent	Uitleg na 2-3 maanden over gebruik woning en monitoring
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Welke verantwoordelijkheden krijgen bewoners zelf wat betreft onderhoud? • Wordt er een energiecoach aangesteld?	
Benodigde informatie - objecten	• Handleiding met uitleg over de woning • Handleiding Installaties: denk o.a. aan vervangen van filters • Handleiding Monitoringsapp • Filmpjes / Folder / Weblink naar informatie over gebruik woning • Standaardlijst met aandachtspunten om te bespreken: ◦ Monitoringapp ◦ Lage temperatuur verwarming ◦ Raamgebruik en het ventilatiesysteem ◦ Bundel ir.t. gezinssamenstelling en gedrag ◦ Opwek en saldering ◦ Energievoorschot: adviseer om dit laten verlagen ◦ Apparaten en verlichting ◦ Waar kan men terecht met vragen?	




 Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Neem als organisatie een duidelijk standpunt in over wat je wilt (laten) doen op het gebied van energiecoaching. Afhankelijk van de keuzes kan de coaching worden belegd bij eigen medewerkers en/of de partij die de monitoring uitvoert.
- Tip: indien een fysieke bewonersavond niet mogelijk is, organiseer dan een webinar met optie om vragen in te dienen.
- Zet de enthousiaste bewoners in als ambassadeurs om kennis te delen over het gebruik van de woning.

Relevante links

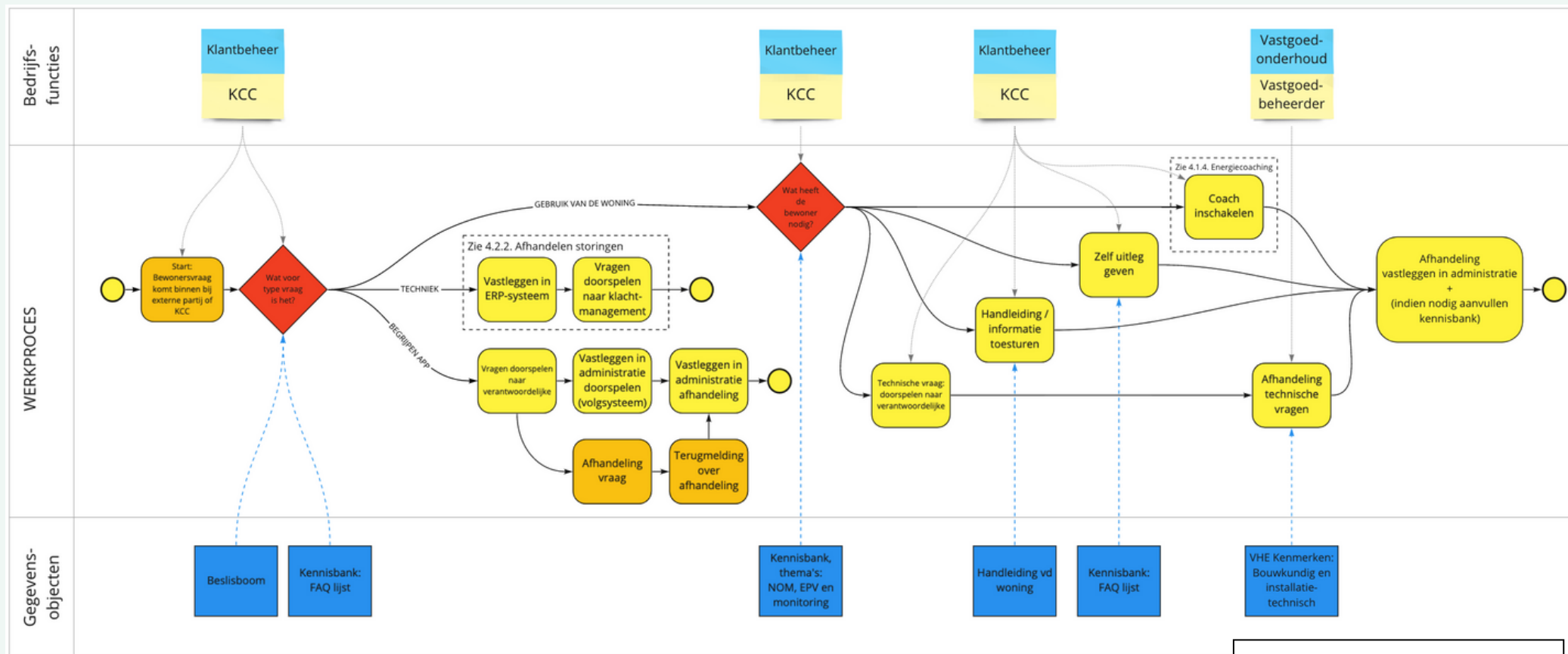
- [Bewonerscommunicatie.nl](https://bewonerscommunicatie.nl)



4.1.3 Exploiteren – Verhuren: Bewonersvragen

NOM, EPV en monitoring zullen relatief nieuw zijn voor de huurders en dat kan allerlei vragen oproepen. Het is daarom belangrijk dat het KCC hier goed op voorbereid is, zodat zij de meeste vragen kunnen beantwoorden en de rest goed kunnen doorverwijzen. Voeg onder andere een duidelijk omschrijving van NOM en EPV toe aan de kennisbank, maak een lijst met veel gestelde vragen en een beslisboom. De vragen die binnenkomen zijn in drie categorieën in te delen; 1) het gebruik van de woning, 2) technische vragen en meldingen over installaties (bijv. storing) en 3) monitoring en de app. Het is mogelijk om de afhandeling van (een deel van) de vragen bij een externe partij te beleggen. Indien voor het eerst een project met EPV, NOM en/of monitoring wordt gedaan, moet de kennisbank tijdig aangevuld worden.

Vergelijkbaar met:	Regulier proces klantcontactcentrum	
Relevante deelproducten	Afhandelen Storingen & Energiecoaching	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	KCC	Aannemen en beantwoorden vragen en opmerkingen bewoners + Versturen juiste informatie +
	Vastgoedbeheer	Beantwoorden technische vragen
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Worden (technische) vragen bij de externe partij belegd? • Wordt er een energiecoach aangesteld?	
Benodigde informatie - objecten	• Beslisboom • Kennisbank: • Beschrijving NOM • Beschrijving EPV • FAQ • Handleiding vd woning	
Relevante links	• Extra handleidingen en hulpmiddelen vanuit Monitoring Norm: ◦ Tools Bewoners en Monitoring (o.a. voorbeeld beslisboom en informatie voor de kennisbank) ◦ Self-assessment Monitoring en Bewoners • Bewonerscommunicatie.com • Wettekst energieprestatievergoeding	



Leestip: **ZOOM** in
voor betere
leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Zorg dat de NOM specifieke aspecten goed zijn belegd in alle betreffende processen; dit voorkomt het overgrote deel van de vragen.
- Denk aan het goed inrichten van tweede lijn naar de onderhoudspartij en monitoringspartner, om te voorkomen dat bewoners van het kastje naar de muur worden gestuurd.
- Neem de tijd om vragen zorgvuldig te beantwoorden, hiermee wordt het gebruik van de woning sterk verbeterd. Bijv. over Lage Temperatuur-verwarming en bijbehorende trage reactie van het systeem.



Relevante links

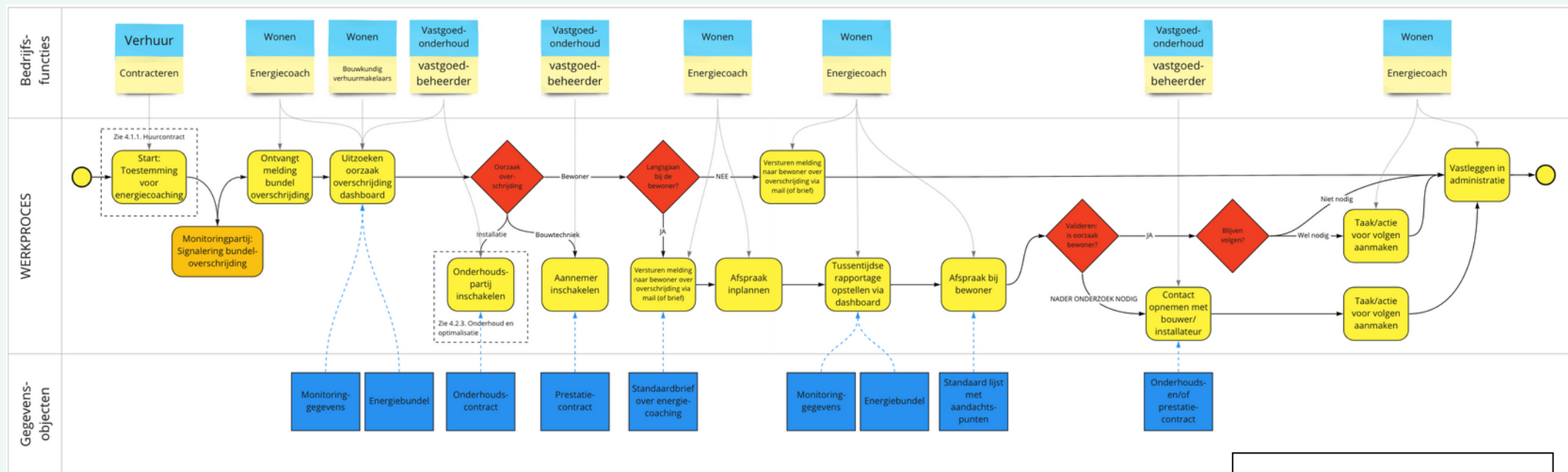
- Extra handleidingen en hulpmiddelen vanuit Monitoring Norm:
 - [Tools Bewoners en Monitoring](#) (o.a. voorbeeld beslisboom en informatie voor de kennisbank)
 - [Self-assessment Monitoring en Bewoners](#)
- [Bewonerscommunicatie.com](#)
- [Wettekst energieprestatievergoeding](#)



4.1.4 Exploiteren – Verhuren: Energiecoaching

Een NOM-woning zal voor het merendeel van de huurders een nieuw concept zijn. Om bewoners te helpen goed om te gaan met de woning, kan een energiecoach worden aangesteld. Energiecoaching is voor een corporatie een nieuwe rol waar nieuwe kennis en vaardigheden voor nodig zijn. Verantwoordelijkheid kan worden toegevoegd aan een bestaande functie bij iemand uit de organisatie of er kan een nieuwe functie in het leven worden geroepen. Ook zijn er externe partijen in te schakelen die gespecialiseerd zijn in energiecoaching. Door deze ondersteuning aan huurders aan te bieden kan het wooncomfort geoptimaliseerd worden en onverwachte hoge energierekeningen worden voorkomen. Het is wel belangrijk eerst toestemming op te halen voor energiecoaching, want deze service gaat verder dan waar standaard toestemming voor wordt gegeven in relatie tot EPV. Er kan worden afgesproken dat een energiecoach contact mag opnemen als uit de monitoringsdata blijkt dat bewoners buiten hun energiebundel (dreigen te) gaan.

Vergelijkbaar met:	Niet van toepassing	
Relevante deelproducten:	Huurcontract + Onderhoud en optimalisatie	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Afdeling Wonen	Toestemming voor energiecoaching
	Energiecoach	Bepalen oorzaak overschrijding + Communicatie met bewoners + Registratie in ERP
	Vastgoed beheerder	Onderhoudspartij inschakelen + Communicatie met bouwer / installateur + Registratie in ERP
	Bouwkundig verhuurmakelaars	Bepalen oorzaak overschrijding
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wordt energiecoaching aangeboden aan bewoners? Tot op welk niveau? • Wordt er een energiecoach aangesteld intern of wordt een externe partij ingeschakeld?	
Benodigde informatie - objecten	• Monitoringgegevens • Energiebundel • Onderhoudscontract • Prestatiecontract • Standaardbrief over energiecoaching • Standaardlijst met aandachtspunten	



Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Laat de energiecoach de bewoners helpen met het bedienen van de monitoringsapp. Dit verhoogt het verbruik van de app en zorgt uiteindelijk dat de bewoners meer grip krijgen op hun energieverbruik.
- Zorg dat 80% van de vragen al door het KCC beantwoord worden, op de overige 20% verder inzoomen wat de oorzaak is en daarna evt. melding verzenden, coach eropaf sturen of de installaties optimaliseren.
- Laat de monitoringpartij voor zover mogelijk binnen de meldingen onderscheidt tussen technische en bewonersoverschrijdingen maken, zodat direct de juiste verantwoordelijke aangestuurd kan worden.



Standaardlijst met aandachtspunten bij energiecoach:

- | | |
|----------------------|--------------------|
| • Gezinsamenstelling | • Huisdieren |
| • Kwaliteit | • Gebruikersgedrag |
| • Apparatuur | (wassen, koken, |
| • Verlichting | aanwezigheid, welk |
| • Gedragsverandering | deel van gebouw in |
| (bijv. net met | gebruik) |
| pensioen) | |

Relevante links

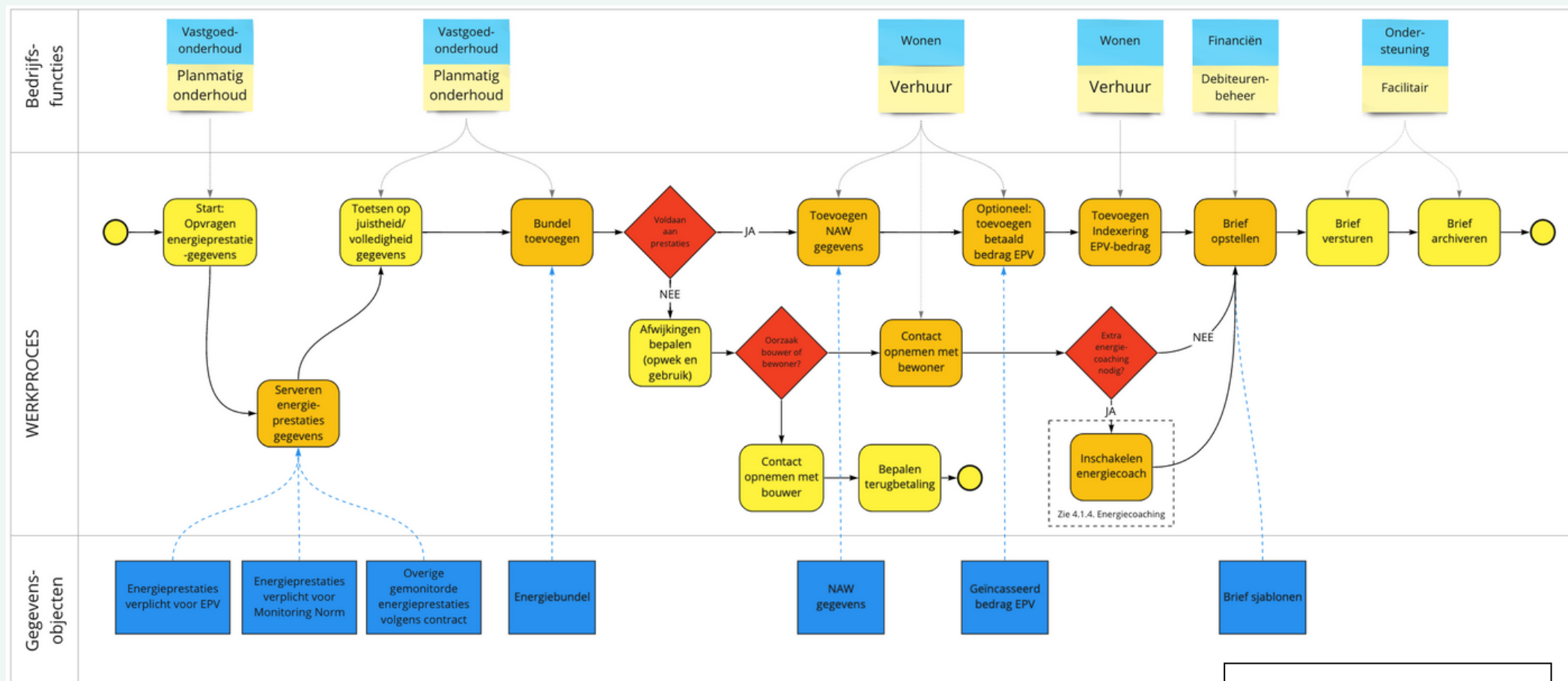


- Extra handleidingen en hulpmiddelen vanuit Monitoring Norm:
- [Tools Bewoners en Monitoring](#) (o.a. voorbeeld beslisboom en informatie voor de kennisbank)
- [Bewonerscommunicatie.com](#)

4.1.5 Exploiteren – Verhuren: EPV-jaaroverzicht

Indien er bij een woning EPV wordt geïnd, moet jaarlijks met de huurder een overzicht worden gedeeld over de energieprestaties van de woning. De corporatie moet dit EPV-jaaroverzicht uiterlijk zes maanden na het verstrekken van een kalenderjaar hebben verstuurd. Er kan worden gekozen om de EPV-jaarrapportages te laten genereren door een externe partij, bijv. de monitoringspartij of bouwer die bij het project betrokken is. Het versturen van de EPV-jaarrapportages is tevens een goed moment om de huurder te informeren over de jaarlijkse indexering van het EPV-bedrag.

Vergelijkbaar met:	Jaarlijkse verantwoording servicekosten	
Relevante deelproducten:	Energiecoaching	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Planmatig onderhoud	Ingang zetten proces + toetsen op juistheid/volledigheid gegevens + bundel toevoegen
	Wonen - verhuur	Contact met bewoner bij afwijkingen i.r.t. EPV + toevoegen NAW/EPV-bedrag/Indexering
	Debiteurenbeheer	Opstellen brief met EPV-overzicht
	Facilitair	Brief versturen + brief archiveren
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wordt het opstellen van de EPV-rapportages bij een externe partij belegd? • Wordt er een energiecoach aangesteld? • Wordt bij het verzamelen van de energieprestatie gegevens voldaan aan de Monitoring Norm?	
Benodigde informatie - objecten	• Energieprestaties woning – verplicht voor EPV • Energieprestaties woning – verplicht voor Monitoring Norm • Overige gemonitorde energieprestaties volgens contract • Energiebundel • NAW gegevens • Geïncasseerde EPV bedrag	



Leestip: **ZOOM** in
voor betere
leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Zorg dat verzending van EPV-jaaroverzichten een plek krijgt in één van de reguliere processen.
- Neem de jaarlijkse verhoging van de EPV mee met de brief over huurverhoging.
- Stel een aparte brief op voor bewoners die afwijken van de energiebundel, waarin aanvullende uitleg wordt gegeven.
- Neem in de afspraken met de monitoringspartij op wanneer het aanleveren van de data uiterlijk start, bij voorkeur op 1 maart maar zeker niet later dan 1 mei.

Relevante links



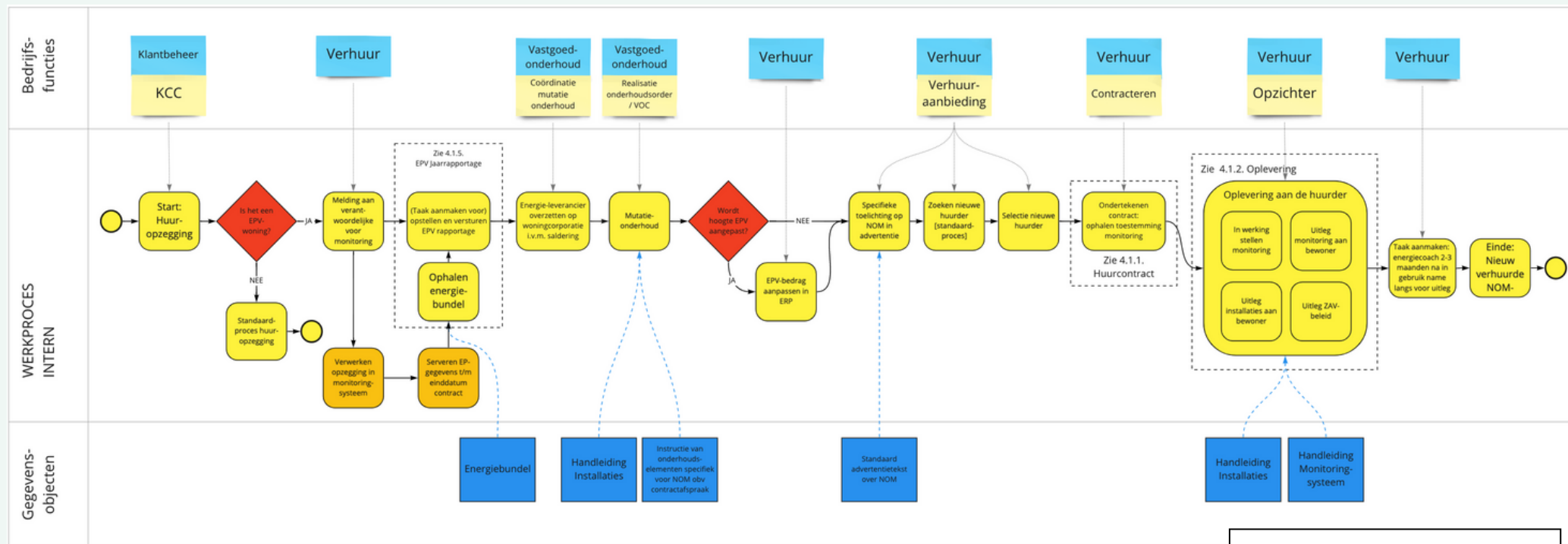
- [Wetstekst energieprestatievergoeding](#)
- De [Monitoring Matrix](#) beschrijft de variabelen die volgens Monitoring NORM gemeten moeten worden voor de EPV
- Het [themablad EPV-jaaroverzicht](#) geeft inhoudelijke informatie over het EPV-jaaroverzicht en een voorbeeld sjabloon



4.1.6 Exploiteren – Verhuren: Mutatie

In het mutatieproces van een NOM-woning met EPV moeten een aantal extra zaken geregeld worden. Bij een huuropzegging moet gecontroleerd worden of er EPV bij de woning wordt geïnd. Indien dit het geval is moet er gezorgd worden dat de opzegging tijdig in het monitoringsysteem wordt verwerkt. Omwille van de privacy is het belangrijk dat de nieuwe bewoner geen inzicht heeft in de data van de vorige bewoner. Daarnaast moet er een verantwoording van de EPV worden opgesteld, dit kan tussentijds of nadat het kalenderjaar is verstreken (analoog aan stookkosten). Indien de vertrekkende huurder een woonlastengarantie had gekregen bij de renovatie, kan het zo zijn dat het EPV-bedrag nog lager ligt dan wenselijk. De mutatie is dan het moment om de EPV te verhogen. Vervolgens is het van belang om bij de nieuwe huurder weer toestemming op te halen voor monitoring en evt. energiecoaching. Tot slot moet er uitleg worden gegeven over omgang met een NOM-woning en bijbehorende monitoring.

Vergelijkbaar met:	Regulier mutatieproces + Afrekening servicekosten	
Relevante deelproducten	EPV-jaarrapportage + Huurcontract + Oplevering	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	KCC	Aannemen huuropzegging en controle of het een EPV-woning is
	Verhuur: verhuuraanbieding + contractering + opzichter	Melding aanpassen monitoring + aanpassen EPV-bedrag + contractering + Oplevering
	Vastgoedonderhoud	Energieleverancier overzetten + Mutatieonderhoud
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wie heeft verantwoordelijkheid voor doorvoeren van wijzigingen in het monitoringsysteem? • Wordt de hoogte van de EPV verhoogd bij mutatie? • Wordt de EPV-rapportage direct na mutatie gestuurd of pas na het verstrijken van het kalenderjaar? • Welk beleid wordt gevolgd wat betreft uit- of bijbetaling i.v.m. saldering en EPV?	
Benodigde informatie - objecten	• Energiebundel • Instructie onderhoud specifiek voor NOM, zoals filters vervangen, omgang met de schil en aandachtspunten ZAV • Standaard advertentietekst • over NOM • Handleiding Installaties • Handleiding Monitoring	



Leestip: **ZOOM** in voor betere leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Maak het afmelden van de vertrokken huurder, en het aanmelden van de nieuwe huurder onderdeel van het reguliere mutatieproces.
- Maak het opstellen van de EPV-rapportage onderdeel van het reguliere mutatieproces. Indien dit pas na het verstrijken van het kalenderjaar wordt gestuurd, moet in het ERP duidelijk geregistreerd worden dat voor dat adres naar zowel de oude als de nieuwe bewoner een rapport moet.
- Zorg dat in advertentie duidelijk wordt dat de NOM-woning een bijzondere woning is met speciaal gebruik.
- De mutatedatum moet in ieder geval tijdig aangepast worden in het monitoringssysteem. Als er een bewonersapp is gaat het namelijk ook om NAW-gegevens.



Verandering gezinssamenstelling

Het kan voorkomen dat de gezinssamenstelling wijzigt, bijvoorbeeld door een scheiding of sterfgeval. Zodra dit aan de woningcorporatie wordt gemeld moeten in verband met de privacy de accountgegevens met betrekking tot monitoring worden gewijzigd. Door dit tijdig te (laten) verwerken in het monitoringssysteem wordt voorkomen dat de verkeerde personen toegang hebben tot de data.

Relevante links

- Het [themablad EPV-jaaroverzicht](#) geeft inhoudelijke informatie over het
- Extra handleidingen en hulpmiddelen vanuit Monitoring Norm:
 - [Tools Bewoners en Monitoring](#) (o.a. voorbeeld beslisboom en informatie voor de kennisbank)
 - [Self-assessment Monitoring en Bewoners](#)
- [Bewonerscommunicatie.com](#)

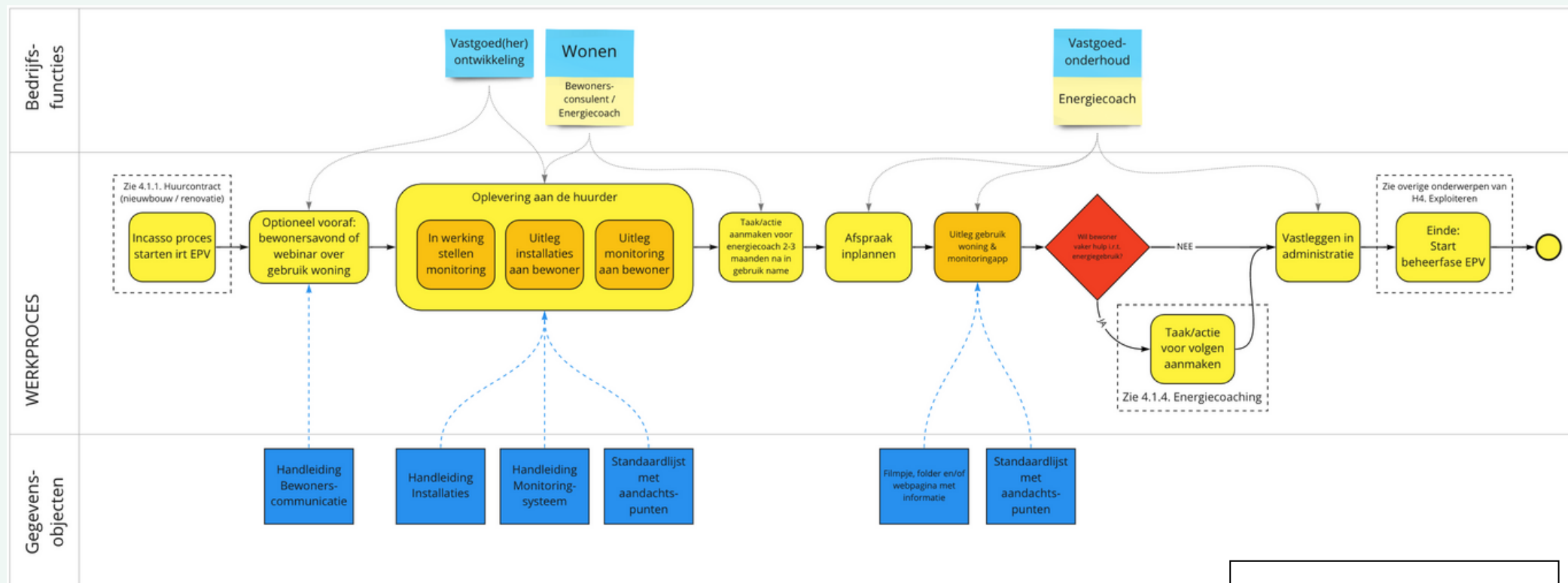




4.2.1 Exploiteren – Onderhouden: Bewaken energiestatistiek

Vanwege de afgegeven prestatiegarantie en EPV-inning moeten energiestatistiek goed bewaakt worden. Dit proces start zodra de woning technisch is opgeleverd en vastgoedontwikkeling de overdracht naar planmatig onderhoud en assetmanagement heeft gedaan. Indien de energiestatistiek niet gehaald worden loopt de woningcorporatie het risico de EPV-vergoeding terug te moeten betalen. Mogelijk zijn er daarnaast prestaties beloofd op het gebied van comfort en luchtkwaliteit. Monitoringdata geeft inzicht in de prestaties en dient als input bij het afhandelen van storingen, planmatig onderhoud en het opstellen van de EPV-jaaroverzichten. Het is belangrijk dat de prestaties gedurende het jaar periodiek (minstens elk kwartaal) worden beoordeeld, en de nodige acties worden uitgezet als de prestaties niet worden gehaald. Dankzij het actief bewaken van de energiestatistiek ontstaat meer grip op de processen wat betreft beheer en onderhoud, waardoor de total cost of ownership verlaagd kunnen worden.

Vergelijkbaar met:	Contractmanagement / Assetmanagement	
Relevante deelproducten	Afhandelen Storingen, Onderhoud en optimalisatie & Opstellen EPV-rapportage	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Planmatig onderhoud – Vastgoedbeheer	Taak aanmaken voor periodiek controleren prestaties + Beoordelen energiestatistiek + Rapportage opstellen + Status vastleggen in administratie
	Assetmanagement - Contractmanagement	Beoordelen energiestatistiek
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wordt het bewaken van energiestatistiek (ten dele) bij de aanbieder of monitoringpartij neergelegd?	
Benodigde informatie - objecten	• Huurcontract • Prestatiegarantiecontract (Afnameovereenkomst) • Inloggegevens dashboard monitoring	




Leestip: ZOOM in
 voor betere
 leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- De afdeling contractmanagement moet goed bekend zijn met de eisen in de EPV regelgeving en de gemaakte prestatieafspraken.

Relevante links



- Diverse artikelen op [Energielink](#) in relatie tot assetmanagement, onderhoud en beheer.

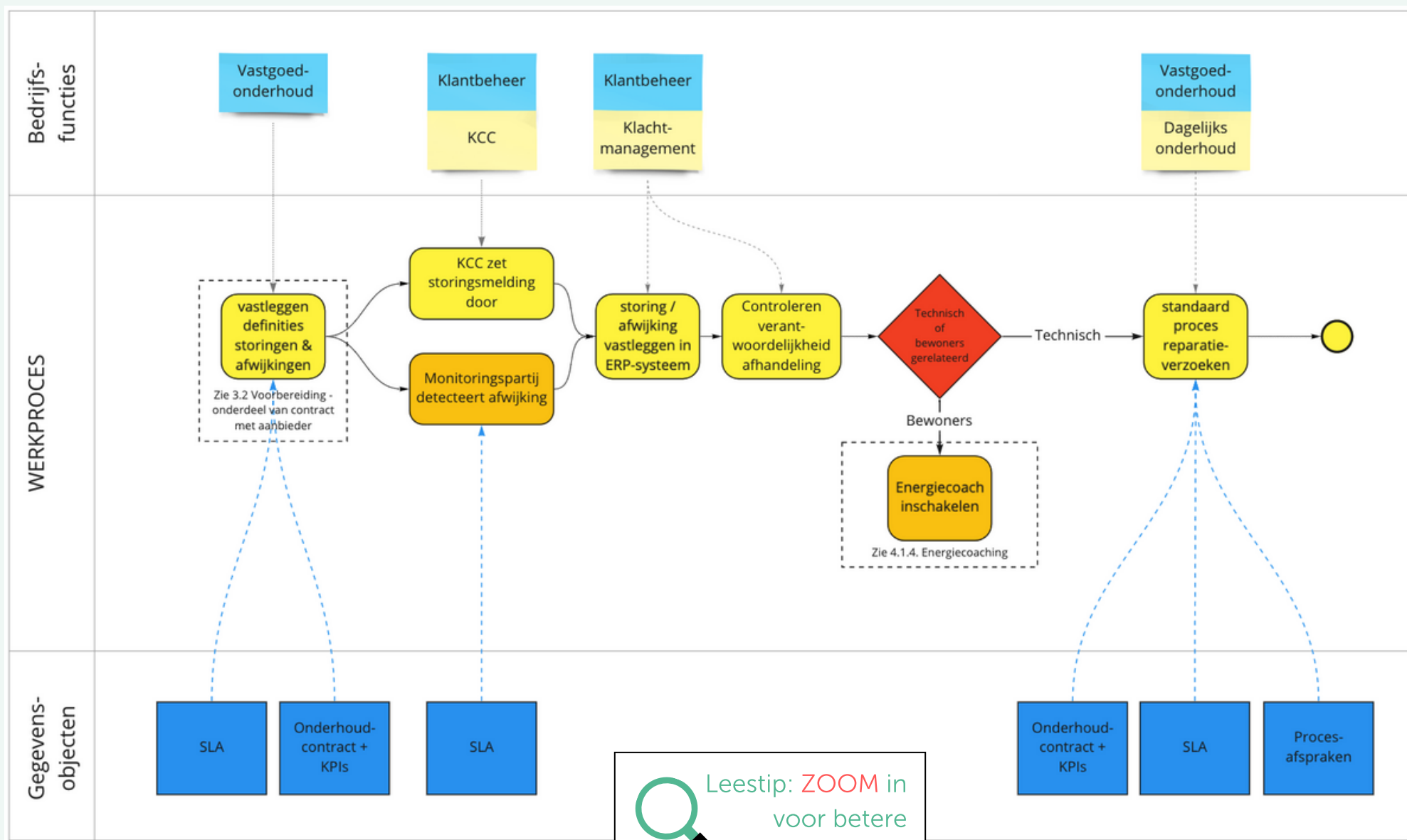


4.2.2 Exploiteren – Onderhouden: Afhandelen Storingen

In principe verloopt het proces vergelijkbaar met het reguliere proces rondom reparatieverzoeken. Alleen in een NOM-woning zitten meer installaties en er is specifieke expertise nodig om storingen te verhelpen. Eerst moet worden vastgelegd wanneer sprake is van een storing of afwijking en voor welke variabelen dit gemonitord moet worden, leg dit vast in het SLA met de onderhoudspartij en/of monitoringpartij. De monitoringpartij of aanbieder kan globaal op twee niveaus storingsanalyse doen; 1) detectie door data uit de eigen sensoren te vergelijken met vooraf ingestelde drempelwaarden per installatie en 2) het uitlezen van de sensoren en meldingen in de specifieke installaties zelf.

Vervolgens is het belangrijk om het proces voor afhandeling goed in te richten en duidelijke afspraken te maken over wie verantwoordelijk is voor navolging van welk deel van de storingen en afwijkingen. Als wordt gewerkt met 100% prestatiegarantie vanuit de aanbieder is de verantwoordelijkheid helder, maar als voor beheer en onderhoud door andere partijen wordt uitgevoerd vergt het proces meer aandacht aan de voorkant.

Vergelijkbaar met:	Contractmanagement / Assetmanagement	
Relevante deelproducten	Afhandelen Storingen, Onderhoud en optimalisatie & Opstellen EPV-rapportage	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	KCC	Aannemen en doorzetten storingsmelding
	Klachtmanagement	Beoordelen storingsmelding + afhandeling registreren in ERP
	Dagelijks onderhoud	Afhandelen reparatieverzoek indien storing of afwijking van technische aard is
	Energiecoach	Ondersteunen indien storing of afwijking door bewoners wordt veroorzaakt
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wanneer is sprake van een storing of afwijking? • Voor welke variabelen worden storingen en afwijkingen gemonitord? • Tot op welk niveau moet de monitoringpartij data verzamelen over de storingen en afwijkingen? • Wie is verantwoordelijk voor het analyseren en in gang zetten van de afhandeling van storingen en afwijkingen? • Wie is verantwoordelijk voor het afhandelen van welk deel van de storingen / afwijkingen (aanbieder, onderhoudspartner of eigen dienst)?	
Benodigde informatie - objecten	• SLA + Addendum over procesafspraken • Afnameovereenkomst / Onderhoudscontract / Overeengekomen KPI's • Ingestelde drempelwaarden m.b.t. storingsanalyses • Garantietermijnen van de installaties	



TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Maak eenduidige afspraken over de prestaties voor het afhandelen van de storingen (KPI's), leg deze vast in de overeenkomst met de onderhoudspartij, en zorg dat er periodiek (elk kwartaal?) over gerapporteerd wordt.
- Leg afspraken over de prestaties van het monitoringsysteem ook vast in de overeenkomst met de onderhoudspartij. Hiermee borg je dat storingen in het monitoringssysteem zelf ook tijdig geconstateerd worden.

Relevante links



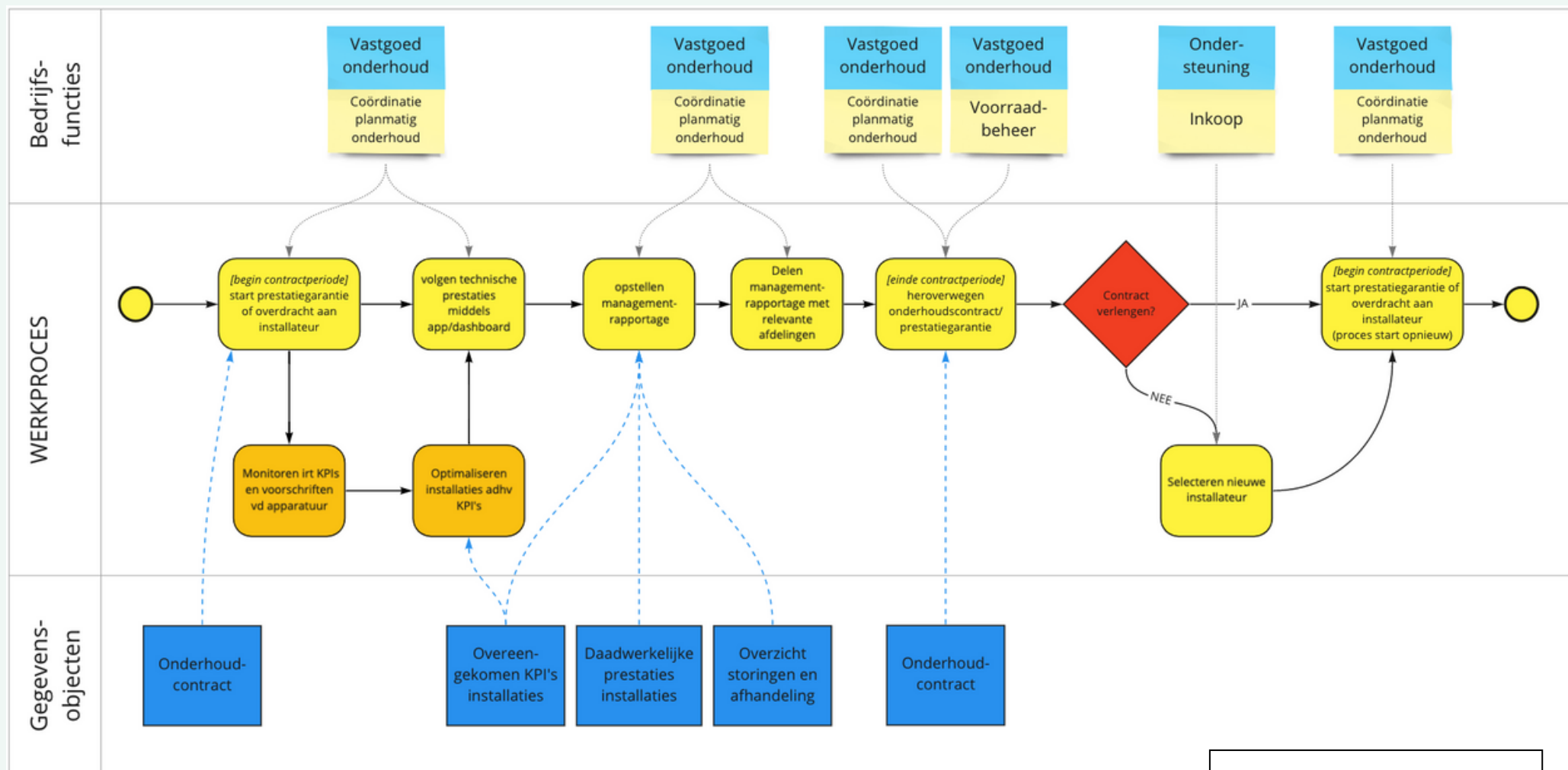
- [Monitoring Norm](#)
- Diverse artikelen op [Energielezing](#) in relatie tot onderhoud en beheer



4.2.3 Exploiteren – Onderhouden: Onderhoud en optimalisatie van installaties

Voor onderhoud van NOM-woningen zijn verschillende varianten mogelijk, van volledige verantwoordelijkheid voor de corporatie zelf tot volledige prestatiegarantie voor 40 jaar. Onderhoudscontracten kunnen worden afgesloten bij de aanbieder van de renovatie / nieuwbouw, maar ook bij losse onderhoudspartijen. Besef hierbij dat er meer installaties in een NOM-woning zitten, die soms specifieke nieuwe acties en expertise verlangen zoals het inregelen van de warmtepomp, het vervangen van filters in de WTW, schoonmaken van sensoren en het situationeel schoonmaken van de zonnepanelen, bijvoorbeeld in bosrijk gebied. Het is belangrijk dat de verantwoordelijke afdeling of partij stuurt op integrale prestaties van de woning en meedenkt vanuit het perspectief van de huurder. Bij EPV wordt immers een garantie afgegeven aan de bewoners. Leg daarom duidelijke KPI's vast waarop kan worden beoordeeld. De monitoringsdata helpt hierbij en maakt het mogelijk om te benchmarken tussen woningen, projecten en aanbieders. Deze inzichten kunnen gebruikt worden voor het bijstellen van beleidskeuzes.

Vergelijkbaar met:	Planmatig onderhoud	
Relevante deelproducten:	Niet van toepassing	
Betrokken afdelingen (bedrijfsfuncties)	Coördinatie planmatig onderhoud	AOverdracht aan installateur / onderhoudspartij + Volgen prestaties + Opstellen managementrapportage + Heroverwegen onderhoudscontract
	Voorraadbeheer	Heroverwegen onderhoudscontract
Voorwaardelijke beleidskeuzes	• Wordt er een integrale prestatiegarantie gevraagd aan de aanbieder van de renovatie / nieuwbouw? Zo ja voor welke termijn? • Wordt onderhoud belegd bij de aanbieder die de renovatie / nieuwbouw heeft uitgevoerd? Of wordt het direct overgedragen aan vaste onderhoudspartner? • Wat voor contract wordt afgesloten met een onderhoudspartij en voor welke periode? • Op basis van welke KPI's wordt een onderhoudspartij beoordeeld?	
Benodigde informatie - objecten	• Onderhoudscontract • Overeengekomen energieprestaties (KPI's) • Daadwerkelijke energieprestaties • Overzicht storingen en afwijkingen	



Leestip: **ZOOM** in
voor betere
leesbaarheid

TIPS & AANDACHTSPUNTEN

- Indien onderhoud bij een derde partij wordt gelegd, wacht dan niet met het afsluiten van een onderhoudscontract tot het einde van de garantieperiodes van de installaties, maar sluit deze direct na de oplevering af. De gekozen contractpartij kan zelf achter de garanties aangaan indien dit nodig blijkt en verder is onderhoud direct goed belegd.
- Bekijk en evalueer de prestaties van elke woning tijdens het eerste jaar om een grip te krijgen op de werking van de installaties. Werken met prestatiegaranties is relatief nieuw, daarom is het belangrijk deze prestatiegarantie goed en met regelmaat wordt geëvalueerd.
- Ga bij voorkeur geen kortlopende onderhoudscontracten aan met een installateur, maar kies voor een prestatiegarantie van minimaal 10 jaar. Zorg dat op basis van het contract de partij die in de eerste periode garantie geeft een incentive heeft om te investeren in spullen die op de lange termijn goed blijven werken.
- Maak onderhoud onderdeel van de uitvraag en neem het op in de gunningcriteria. Bijvoorbeeld via een MJOP. Dat geeft een beeld van het latere onderhoud. Wanneer de aanbieder van het initiële concept ook het onderhoud kan doen, worden er andere materiaalkeuzes gemaakt.



Relevante links

- Diverse artikelen op [Energie11ng](#) in relatie tot onderhoud en beheer
- De [Afnameovereenkomst](#) van Aedes, Bouwend Nederland en Stroomversnelling



Bijlage 1 Aanvullende eisen NOM bij uitvraag

Hieronder wordt een sjabloon tekst weergegeven die gebruikt kan worden bij het opstellen van de uitvraag:

In aanvulling op de Vraagspecificatie en het Programma van Eisen (dienen) dienen de NOM-woningen in het project te voldoen aan de volgende eisen:

- De woningen voldoen aan de EPV-regelgeving.
- De warmtevraag zoals bedoeld in BRL 9500-05 bedraagt maximaal @ kWh/m², zodat de woningen in aanmerkingen komen voor een EPV van maximaal € @ per m². @ Waar nodig differentiëren naar woningtype.
- De woningen worden voorzien van een monitoringsysteem dat voldoet aan de Energieprestatie Monitoring norm <https://monitoringnorm.nl/>. Hiermee dient ook de uniforme data uitwisseling geborgd (API) geborgd te zijn.
- De woningen worden afgemeld bij het RVO; er moet aantoonbaar aan alle overeengekomen prestaties worden voldaan. Dit moet worden aangetoond volgens de BRL 9500-05 en ISSO-publicatie 82.5.
- De warmtapwatervoorziening en de daarbij behorende energie opwek is afgestemd op een huishoudensgrootte van @ personen. @ Waar nodig differentiëren naar woningtype.
- De hoofdslaapkamer dient te worden geventileerd met 50 m³/h.

Bijlage 2 Uitzonderingen op het ZAV-beleid bij NOM

Hieronder wordt een sjabloon tekst weergegeven die gebruikt kan in relatie tot het opstellen van het ZAV-beleid:

Voor NOM woningen gelden onderstaande uitzonderingen op het reguliere ZAV beleid.

1. Alle ZAV's die bevestigd moeten worden aan de gevel, of waarvoor een gat door de gevel geboord of gemaakt moet worden zijn niet toegestaan. Denk daarbij aan uitbouw, serre, terrasoverkapping, luifel, airconditioning, verlichting, schotel, buitenkraan, enz. Let op: Soms zitten er voorzieningen in de NOM gevel die bedoeld zijn voor het ophangen van bijvoorbeeld een schotel of zonwering; raadpleeg hiervoor de handleiding.
2. Dakkapellen en dakramen zijn niet toegestaan.
3. Aanpassingen aan de installaties (radiatoren, ventilatie) zijn niet toegestaan.
4. Het plaatsen van een nieuwe thermostaat voor de verwarming is niet toegestaan. De huidige thermostaat is onderdeel van het monitoringsysteem.
5. Van de zolder mag geen verblijfsruimte worden gemaakt. De capaciteit van de installaties (verwarming en ventilatie) is hier niet op berekend.

Colofon

Dit document is gemaakt door de Taskforce Corporatieprocessen, als onderdeel van de ontwikkeltafel Monitoring, tussen maart en november 2020.

Auteur: Rens Verbruggen - Stroomversnelling

Met bijdragen van:

Vincent Breuking – Corponet / Woonstad

Jan Fock – Corponet / Vestia

Arjen de Vries – Corponet / Lefier

André de Vries – Lefier

Robert Krol – Lefier

Wichert de Lange – Portaal

Rianne van der Veer - Portaal

Ingrid Ohlsen – Woonplus

Dena Tahitu – Beveland Wonen

Peter Zandbergen – Beveland Wonen

Robert de Ridder – Beveland Wonen

Frits Stoffels – De Alliantie

Wietse Schrijer – De Alliantie

Giovanni Oorthuizen – ABB

Jan de Wit – Watch-E

Xeni Frencken – Watch-E

Felix Knipschild – Stroomversnelling

José van der Loop – Stroomversnelling

Daniël Duijvestijn – Stroomversnelling

Opmaak: Engagement Media BV



**stroom
versnelling**

Contactinformatie

Heeft u vragen of opmerkingen over de NOM monitor, neemt u dan contact op via info@stroomversnelling.nl en uw vraag wordt aan de juiste persoon doorgezet