

**Programmaplan
Platform Zeer Energiezuinige Nieuwbouw (ZEN) voor de Klant
Versie 18 juni 2015**

De Europese Unie streeft naar bijna-energieneutrale nieuwbouw per 31 december 2020. Dit streven zal waarschijnlijk per 1 januari 2021 wettelijk worden verankerd in het Bouwbesluit. Met het Platform 'Zeer Energiezuinige Nieuwbouw (ZEN) voor de Klant' willen de vier brancheverenigingen van het Lente-akkoord hun leden ondersteunen in de overgang naar die nieuwe eis van 2021.

Inmiddels zijn er diverse woningbouwconcepten in ontwikkeling die tegemoet komen aan energieneutrale of zelfs energieleverende nieuwbouw, bijvoorbeeld de Nul-op-de-Meterwoningen. Dit zijn waardevolle ontwikkelingen, waar we veel van kunnen leren.

Voor ons is essentieel dat in de komende periode de klant (de uiteindelijke bewoner, de koper of huurder) aan het stuur zit in plaats van de steeds strengere regelgeving! Daarom staat in dit platform de dienstverlening aan de klant centraal, met zijn wensen voor wooncomfort, gezondheid, binnenklimaat en betaalbaarheid. Met het platform stimuleren we dat er brede ervaring wordt opgedaan met het beter leren kennen van de (latente) wensen van de klant en met de dienstverlening die daar op inspeelt. Die ervaringen worden breed uitgedragen.

Doel van het platform is: bevorderen dat bouwers/ ontwikkelaars/ woningcorporaties/ beleggers op grote schaal ervaring opdoen met het ontwikkelen en realiseren van zeer energiezuinige woningen die verregaand tegemoet komen aan de klantwens, die inspelen op de klantbeleving en die een zeer hoge klantwaardering kennen. Het Platform bereikt haar doelstelling door middel van het realiseren van een groot aantal toonaangevende woningbouwprojecten die reeds voldoen aan de eisen die in 2021 gaan gelden. Die toonaangevende voorbeeldprojecten worden gerealiseerd door leden van de vier brancheorganisaties, waarbij nauw wordt aangesloten op klantwens en klantbeleving en waarbij gestreefd wordt naar een zeer hoge klantwaardering.

Het platform draagt er zorg voor dat tijdens de ontwikkeling en realisatie de deelnemende partijen optimale toegang krijgen tot de noodzakelijke externe kennis, dat vernieuwing en innovatie worden aangejaagd, en dat de kennis en ervaring die tijdens het traject ontstaan optimaal worden uitgewisseld en gedeeld tussen de deelnemende partijen. Kennis, ervaring, en innovatie hebben betrekking op klantwens, klantbeleving, positionering, dienstverlening, marketing, techniek, financiën en organisatie.

Het platform zal gezamenlijke en gecoördineerde activiteiten ondernemen om consumenten met betrekking tot zeer energiezuinige woningbouw te informeren, te enthousiasmeren en te activeren. Naast de interne kennisuitwisseling zal het platform een groot aantal activiteiten ondernemen gericht op de omgeving, met als doel de kennis van en het draagvlak voor zeer energiezuinige woningbouw bij professionals, overheden en consumenten te vergroten.

Hoe gaan we dat doen?

We vormen een platform van lid-ondernemingen van de vier brancheverenigingen, die actief en op basis van vrijwilligheid ervaring opdoen met bijna energieneutrale woningprojecten, waarbij dienstverlening aan de klant, klantwensen en klanttevredenheid voorop staan. Deelname aan het platform staat voor alle leden van de vier brancheverenigingen open. Voor deelname geldt een aantal spelregels.



Spelregels deelnemers platform

1. Partijen die participeren in het platform starten vóór 1-1-2018 met de bouw van minimaal één nieuwbouwproject dat ten minste voldoet aan de bijna energieneutrale eis van 2021.
2. Bij de ontwikkeling en bouw van de woningen besteedt uw bedrijf veel aandacht aan klantwens en klantbeleving. U monitort de klanttevredenheid. Uitgangspunt is minstens een klanttevredenheidscijfer van 7,5.
3. Tijdens de realisatie en bij oplevering van het project wordt door of namens uw bedrijf de energieprestatie en de ventilatiekwaliteit gemonitord en getoetst door middel van bijvoorbeeld het ISSO opleverprotocol voor nieuwbouwwoningen.
4. Uw bedrijf werkt actief mee aan het delen (halen èn brengen!) van opgedane kennis en ervaring met de overige deelnemers binnen het platform en overige stakeholders.

Werkwijze

De brancheverenigingen in het Lente-akkoord zorgen voor de middelen om kennis te genereren, toegankelijk te maken en uit te wisselen. We denken aan de volgende vormen:

1. **lezingen, themagroepen, innovatiebijeenkomsten, brainstormsessies, werksessies** waarin deelnemers rond een onderwerp of thema met elkaar kennis en ervaringen delen en waar nodig kennis en ervaring van buiten naar binnen wordt gehaald. Voor deze thema's worden waar nodig externe deskundigen en vertegenwoordigers van stakeholders uitgenodigd. Waar nodig organiseren we sessies waar we volledig 'out of the box denken' faciliteren en we ervaringsdeskundigen uitnodigen van andere industrieën op het terrein van productontwikkeling, klantbeleving, klantwens en marketing. De kennisinstellingen (TU's, universiteiten en hogescholen) worden niet vergeten. Naar behoefte vinden er kleinschalige werksessies plaats ten bate van kennisuitwisseling op kleinere schaal (groepsgrootte bijv. ca. 4-6 personen) waarbij de partijen vooraf ingedeeld/geselecteerd zijn. Goed voor het netwerk maar ook om elkaar te inspireren. Er liggen veel initiatieven op de plank waarmee vaak niets tot weinig mee gedaan wordt. Die innovaties worden binnen het platform op verschillende wijzen voor het voetlicht gebracht. Van bijeenkomsten worden verslagen of concrete publicaties of berichten gemaakt.
2. tenminste drie keer per jaar organiseren we **interactieve platformbijeenkomsten**. Daarbij gaat het erom ontwikkelingen te laten zien, ervaringen in voorbeeldprojecten en productontwikkeling te delen, kennis van specialisten in te vliegen, en met elkaar van gedachten te wisselen. Invulling zal thematisch plaatsvinden.
3. **digitale ontsluiting van de kennis en ervaring via website, social media en nieuwsflits**. Op deze manier worden alle leerpunten, verslagen en publicaties verspreid. De bestaande website van het Lente-akkoord wordt benut om kennis te (blijven) delen.
4. **jaarlijks congres waarin de leerpunten breed worden gedeeld**. Eén keer per jaar organiseren we een open congres voor alle stakeholders op het gebied van zeer energiezuinige woningbouw. Denk daarbij aan klantorganisaties, (toe-)leveranciers, de basisindustrie, kennisinstellingen, banken, overheden, enz.
5. Een groot aantal **promotie-activiteiten** van de **voortgang en de resultaten binnen ZEN** voor de Klant, gericht op overheden, marktpartijen en consumenten.

Werkgroep

Om zo goed mogelijk aan te sluiten op de concrete mogelijkheden en ambities, is een werkgroep ingesteld die ondersteunt en initieert bij de agendering van de onderwerpen



van de platformbijeenkomsten. Deze werkgroep heeft een brede samenstelling uit de hoek van ontwikkelaars, bouwers, corporaties en beleggers. Partijen die maximaal gas geven en tijd en energie hebben voor een aantal extra bijeenkomsten, worden uitgenodigd om ook actief te worden in deze werkgroep. Inmiddels zijn er 15 partijen die daarin participeren.

Thema's en onderwerpen

Thema's en onderwerpen kunnen door de leden van het Platform worden voorgedragen. Daarbij gaat het zeker ook om 'zachte' thema's die gericht zijn op klantwens, klantbeleving en dienstverlening aan de klant in combinatie met energie. Denk aan informatieverstrekking, kopersbegeleiding, faciliteren van klantwensen, betaalbaarheid, kwaliteitsverbetering comfort en binnenmilieu, garanties/betrouwbaarheid, monitoring klanttevredenheid, monitoring energieprestaties na oplevering, meten en verbeteren (finetunen) wooncomfort en binnenmilieu, hoe en wanneer onderhoud. Waar mogelijk wordt gebruik van en voortgebouwd op kennis en ervaring die rond bepaalde ontwerpen en thema's binnen andere platforms (EnergieSprong, Stroomversnelling, Conceptueel Bouwen, Duurzaam Gebouwd) worden getackeld. We stemmen goed af met andere platforms om de informatie breed te delen en uit te wisselen.

Horizon

Het platform zal een doorloop hebben van 2015 tot en met 2020. Vooralsnog hebben we werkplannen voor de eerste twee jaar. Na twee jaar willen we een bodem hebben gelegd in het kennisniveau rond klantwensen, monitoring, dienstverlening en ontzorgen, en willen we een goed gevulde portfolio hebben van voorbeeldprojecten in uitvoering.

Voorlopige agenda:

Vrijdagmiddag 11 september: werkgroep

Dinsdagmiddag 13 oktober: tweede platformbijeenkomst ZEN voor de klant

Vrijdagmiddag 6 november: werkgroep

Donderdagmiddag 10 december: derde platformbijeenkomst ZEN voor de klant.

Om een vliegende start te maken willen we deelnemers vragen om ook lopende projecten en initiatieven in te brengen. Wat kunt u al laten zien? Wat leert u ervan?

Betrokkenheid rijk

We verwachten dat het platform 'ZEN voor de Klant' ook veel kennis en ervaring zal opleveren die kunnen helpen bij een voorspoedige implementatie van nieuwe wet- en regelgeving op dit terrein en de verplichtingen van Nederland om aan de EU-regels te voldoen. We hechten aan nauwe betrokkenheid van het rijk bij dit traject.