

r e n

d a

#2 juni 2016

KENNIS-
NETWERK
BESTAANDE
BOUW



■ INTERVIEW BERT KEIJTS ■ RENDAKAFEE SERIE VAN ÉÉN ■ KIEM-PROJECT

Betrokken van nul tot NoM

project

Al twintig jaar sprak men in de Bilt over een renovatie aan de Mr. S. van Houtenweg en de H. van Erpweg. In januari 2015 organiseerde SSW de Bilt, zij kochten het complex in 2008 aan van een particulier, een informatieavond die begon met een 'dikke sorry'. Met een schone lei gingen de bewoners samen met SSW en De Verduurzamers de renovatie in bewoende staat aan. Vanaf het opstellen van de uitvraag werden bewoners bij het proces betrokken. 'Een arbeidsintensief proces dat goud waard is.'



Lucie Kikkert woont sinds 1976 aan de H. van Erpweg en heeft de renovatie vanaf de uitvraag meegemaakt.

tekst fleur reijngoudt
foto's evamarijke smit

SSW de Bilt zocht naar een manier waarbij bewoners een rol kunnen spelen in de uitvraag. "Voorheen redeneerden we vanuit collectieve bewoners. Nu hebben we ons gefocust op de individuele bewoner", vertelt Sylvia Janssen, teamleider Wonen bij SSW. Een creatieve uitvraag was zeer welkom voor het project met als werktitel Van Houten en Van Erp. De Biltse woonstichting stond hier namelijk met meer dan 2-0 achter.

"In 2008 kochten we drie complexen aan van een particulier. Een aantal bewoners stond hier nogal sceptisch tegenover. De flats aan de Mr. S. van Houtenweg en Abt. Ludolfweg hebben we direct geprobeerd te renoveren. Dit is bij de flat aan de Van Houtenweg niet gelukt, want de 70 procent werd niet gehaald."

'EEN HELE DIKKE SORRY'

De mislukte poging is volgens Janssen nooit goed afgehecht. "Daarom ben ik begonnen met een hele dikke sorry. In een kantine heb ik me heel hard verontschuldigd: 'Het is rot, maar we hebben het destijds aan de Van Houtenweg gewoon niet goed gedaan. Toch moeten we nú iets

gaan doen. Samen! Er volgde een doodste stilte. U weet als geen ander wat er niet deugt aan dit complex. Laat maar horen."

Op grote flipovers noteerden de aanwezige bewoners met SSW wat er allemaal mis was met hun flat: van muren tot tocht, vocht en geluidsoverlast. Ook werd genoteerd wat er wel deugt aan het gebouw. Iedereen is blij met de mooie kleine ramen en sommige gevelementen. Ook prees men de saamhorigheid in de flat.

"Het was die dag heel heet. We zijn met z'n allen een ijsje gaan eten. Ik heb toen gevraagd: 'Zijn er mensen die met ons in gesprek durven gaan?' Vertwijfeld kwamen er een aantal vingers omhoog, waaronder die van Lucie Kikkert (67). Zij woont al sinds 1976 in het complex aan de H. van Erpweg. "Ik wist niet precies waar ik me mee mocht gaan bemoeien, maar het leek mij wel leuk." Na alle loze beloften uit het verleden, wilde mevrouw Kikkert wel eens meemaken hoe zo'n renovatie van dichtbij in z'n werk gaat.

SSW had van te voren geen plan, maar wel een ambitie. Aanpakken wat niet deugt. Wat wel deugt, blijft behouden. Op deze uitkomsten, plus de energetische ambities, werd de uitvraag gebaseerd: 'Geef aan hoe je het project wilt aanvliegen en vooral hoe je met ons wilt samenwerken'. De

PROJECTGEGEVENS

Naam en plaats Mr. S. van Houtenweg en H. van Erpweg, De Bilt
Aantal woningen Van Houtenweg telt 28 woningen en Van Erpweg 36
Type woningen Gestapelde bouw
Bouwjaar Van Houten stamt uit 1962 en Van Erpweg uit 1972
Eigenaar SSW de Bilt
Architect agNOVA Architecten en Bewonersbegeleiding
Aannemer Talen Vastgoedonderhoud
Energetisch adviseur Trecodome
Projectfase Uitvoering
Verbeterniveau renoveren
Start initiatief 16 december 2014
Start uitvoering 7 januari 2016
Oplevering Zomer 2016
Gemiddelde huurprijs Van Erpweg € 556 en voor Van Houtenweg € 509
Energie label voor renovatie D/E/F
Energie label na renovatie Van Erpweg wordt hoge Label A, Van Houtenweg wordt Nul-op-de-Meter

bewoners beseften dat met 'ons' zijzelf en SSW bedoeld werd. "Dat was goud. Het proces (met name rond de uitvraag) was erg arbeidsintensief, ook voor de bewoners, maar ik heb er geen moment spijt van gehad."

DE RENOVATIE

"In een handleiding stond precies wat er van dag tot dag op welk nummer ging gebeuren. Door middel van kleuren werd aangegeven hoeveel overlast de werkzaamheden zouden geven. Ik heb mij toen onvoldoende gerealiseerd dat zo'n schema vanuit de bouwer wordt bekeken", deelt mevrouw Kikkert openhartig haar ervaring. "Als jouw hele badkamer gestript is, je keuken eruit wordt gesloopt, alles onder het stof ligt, je wasmachine in de woonkamer staat, je moet piesen op een noodtoiletje en je een tweepits gasstel voor je raam hebt staan waar je op moet koken, praten we in mijn ogen niet over 'minimale overlast'. Of er nu twee kluisters over de vloer komen of vijf, of dat ze nu herrie moeten maken of niet, je hebt geen enkele privacy meer en je kunt geen kant meer op."

"In een huis vol opgestapeld meubilair heb ik me drie dagen lang heel erg ontheemd gevoeld. Ik had het geluk dat ik gebruik kon maken van een rust- en doucheruimte." Met een boodschappenkarretje vol puzzel-

boekjes, een laptop en andere spulletjes, vertrok mevrouw Kikkert 's ochtends naar die kamer. Bij de eerste de beste bijeenkomst van de klankbordgroep heeft ze haar ervaring gedeeld. "Gelukkig heb ik anderen kunnen voorbereiden op wat komen ging."

KLANTTEVREDENHEID

Ondanks de ongemakken tijdens de renovatie, is mevrouw Kikkert tevreden over de gang van zaken. De klanttevredenheid scoort tijdens de uitvoering voor beide complexen nog steeds – het plan haalde vooraf 98 procent draagvlak - hoog. "Een ruime acht, dat is opmerkelijk," vertelt Ramon van Zijderveld, directeur Renovatie, Beheer & Onderhoud bij Heijmans Woningbouw, "want bij Van Houten zijn we asbest tegengekomen, wat erg vervelend is voor de voortgang van de werkzaamheden." De Van Erp-flat is bijna klaar. Daar rest enkel de entree, de liftrenovatie en de bergingen.

Heijmans is onderdeel van De Verduurzamers, het consortium dat de bijzondere uitvraag won. De Verduurzamers bestaan naast Heijmans uit Talen Vastgoedonderhoud (de aannemer van dit project), Trecodome en agNOVA Architecten & Bewonersbegeleiding. Samen hebben zij sinds 2012 'een milieuvriendelijke leefomgeving' en 'betaalbaar wonen' als speerpunten. Die kernwaarden – met het meedenken over de plek van de vuilcontainer en de route van de vrachtwagens scoorden ze bonuspunten - spraken SSW en de bewoners erg aan.

Het complex draagt een dikke isolatiejas. "Er komt een goede luchtdichte schil om het gebouw: nieuwe kozijnen, triple glas, dakbedekking met een hoge isolatiewaarde en een dik isolatiepakket met steenstrips op de gevel", vertelt Van Zijderveld. "Dit doen we om de warmtevraag van het gebouw substantieel te verlagen".

Goede isolatie is een eerste stap. Stap twee is het opwekken van energie. Naast de zonnepanelen en -boilers op het dak wordt er aan de Van Houtenweg gebruik gemaakt van een brandstofcellentechniek (Blue-Gen). "Met dit apparaat kunnen we op een zeer efficiënte manier elektriciteit opwekken voor de warmtepomp en daarmee duurzaam omgaan met het gebruik van fossiele brandstoffen." In feite hebben we in het



DE SELECTIEPROCEDURE

De selectieprocedure die gepaard ging met de bijzondere uitvraag van SSW de Bilt, telde een aantal rondes. Tijdens de **plenaire dialoogsessie** waren meer dan tien aanbieders aanwezig. Samenwerking is essentieel, was de stelling in deze ronde. Er vielen direct een paar partijen door de mand. "Ze lieten elkaar niet uitpraten of ze spraken over de bewoners als 'zij'. Hoezo, zij!?" reageert Sylvia Janssen, teamleider Wonen bij SSW nog steeds licht verontwaardigd. De overgebleven aanbieders moesten een zogenaamde **sollicitatie bij de bewoners** in het complex. "Die voelden meteen aan wie ze straks wel en wie ze vooral niet maanden over de vloer wilden hebben." SSW hield een persoonlijk afwijzingsgesprek met de partijen die niet doorgingen naar de volgende ronde. Uiteindelijk bleven er een drie aanbieders over. Daarna volgde er een tussentijdse presentatie met bewoners erbij, waarna de aanbieders de mogelijkheid kregen hun plannen aan te passen. Na een **eindpresentatie** hebben de bewoners samen met SSW een keuze gemaakt. "En toen kwam het punt waarop de nummers twee en drie afvielen. Dat was heel erg zwaar. Het was zo'n intensief traject, dat ook de 'afvallers' een band hadden opgebouwd met de bewoners en elkaar." Omdat iedereen heel veel tijd heeft gestoken in de bijzondere uitvraag, hebben de aanbieders samen een verdeelsleutel gemaakt. Wat SSW een volgende keer anders zou doen? "Het kan LEAN'er en SMART'er, maar het was het meer dan waard."

gebouw een mini-elektriciteitscentrale, waarmee we elektra en een kleine hoeveelheid restwarmte uit gas halen", legt Van Zijderveld uit. "Dit alles is onderdeel van een collectief systeem. Zo zorg je voor effectiever eigen gebruik van de opgewekte energie."

NOM VERSUS LABEL A

Met al deze maatregelen wordt Van Houten straks Nul-op-de-Meter (NOM) en Van Erp krijgt een hoog label A. Dit om de simpele reden dat NOM voor de Van Erp-flat kostentechnisch niet rond te rekenen was. "Je hebt nu eenmaal twee keer zoveel opwekkers voor zonne-energie nodig op hetzelfde dakoppervlak. Omdat dat niet past, moet je pv-cellen in je gevel aanbrengen, maar dat is een stuk minder effectief. Kortom: het was gewoon te duur", verklaart Van Zijderveld. Toch is ook de Van Erpweg zo gebouwd dat de stap naar NOM, zodra

de technieken verder ontwikkeld zijn, alsnog te maken is. "Je plan moet altijd langer meekunnen. Denken vanuit Total Cost of Ownership is belangrijk. Daarbij is het natuurlijk mooi om deze bewoners te helpen besparen op hun energielasten."

NIEUWE SNUFJES

Voor Ina van Oosterom (80) zijn al die nieuwe technische snufjes wel wennen. Ze gaat binnenkort haar hulp instrueren dat het nieuwe ventilatiesysteem af en toe moet worden schoongemaakt. De renovatie ging haar niet in de koude kleren zitten. "Je moet 's morgens om 7 uur je bed uit. Het was eigenlijk geen doen om hier te blijven wonen. Dat heb ik aangegeven. Veel behulpzame mannen hebben mij geholpen met verhuizen, maar ja, je moet wel alles inpakken. Ik zag er erg tegenop en heb er wel een paar slapeloze nachten van gehad, maar nu heb ik een mooie nieuwe badkamer, een nieuwe keuken, dubbele beglazing, een nieuw balkon en ik heb ook maar meteen voor de laatste keer nieuwe vloerbedekking genomen."



Ina van Oosterom moest wel wennen aan alle nieuwe technische snufjes.

Mevrouw Van Oosterom heeft al met al een maand in een andere kamer gezeten. "Ze zouden twintig jaar geleden al verbouwen. Dat is nooit gebeurd. Ik ben blij dat het nu wel gedaan is en vooral dat het er bijna op zit." Dit zelfde geldt voor mevrouw Kikkert. Waar de irritatie vanwege niet nagekomen beloften uit het verleden hoog was, woont ze nu - na de 'sorry' van SSW - naar alle tevredenheid in een fijne, opgeknapte, goed geïsoleerde woning. ■



Renda wil bewoners een stem geven. Panelleden lezen mee met de inhoud en voorzien artikelen van commentaar. **Klaas Jelle Hakvoort** is specialist bewonersbegeleiding bij groot onderhoud: "KNAP! Dat is het woord wat me te binnen schiet bij het lezen van dit artikel. Knap van SSW om met een 'sorry' te beginnen. Knap van het consortium om deze selectie binnen te halen en uit te voeren. En zeker knap van de bewoners om mee te doen en om het mee te maken. Want ondanks alle hulp, ondanks alle voorzieningen, ondanks alle goede bedoelingen: dit is gewoon pittig. De bewonersverhalen zijn heel herkenbaar. En op de momenten dat het voorkomt ook zelfs aandoenlijk. En toch kan het zo zijn dat, ook al gaat niet alles goed, er een hoge score uit het onderzoek komt. En als dat zo is, dan heb je het als aannemer begrepen. Dan wordt je gewaardeerd en voelen de bewoners zich dus ook gewaardeerd. Is het dan zo moeilijk dat we in 2016 nog niet zonder onvolkomenheden kunnen renoveren? Blijkbaar. Is dat erg? Ach. Mijn advies: ga met dit hele zelfde team, inclusief de bewoners die dat willen, op naar de volgende klus. Gun elkaar de kans om de profits te vermenigvuldigen en de processen te verbeteren. Laat vooral de bewoners hun ervaring en adviezen delen met andere bewoners van SSW. Betere ambassadeurs kun je niet vinden. We willen toch participatie? Zeker weten dat de volgende klus dan niet met een 'sorry' hoeft te beginnen."