

➤ Naar een integraal aanbod voor bijna-energie neutrale renovaties van eengezinswoningen

Hindernissen en kansen bij de realisatie van ketensamenwerking



In het kader van het 'Intelligent Energy-Europe' (IEE) project, met als titel 'COHERENO - Collaboration for housing nearly zero-energy renovation' (www.cohereno.eu), werd in vijf Europese landen (België, Nederland, Duitsland, Oostenrijk en Noorwegen) onderzoek gevoerd naar nieuwe vormen van samenwerking voor de realisatie van bijna-energie neutrale renovaties van eengezinswoningen. De COHERENO-partners analyseerden ervaringen van aanbieders m.b.t. het realiseren van een innovatief 'ontzorgend' aanbod voor eigenaar-bewoners. Gebaseerd op een literatuurstudie, een internationale workshop, interviews met aanbieders en nationale workshops met koplopers, werden in elk land hindernissen en kansen gedefinieerd voor ketensamenwerking in dit marktsegment.

Korte inhoud ➤ Belangrijke hindernissen voor de realisatie van bijna-energie neutrale woningrenovaties zijn het imagoprobleem van de renovatiesector, het gebrek aan kennis van actoren en het gebrek aan vertrouwen van - en communicatie met - de klant. Woningrenovatieprocessen verlopen nog vaak inefficiënt en klanten hebben moeite met de onzorgvuldige planning van bedrijven en het gebrek aan kwaliteitszorg. Kleine bedrijven hebben bovendien een beperkte capaciteit om kennis te absorberen, waardoor ketensamenwerking zich opdringt om kennis te verbreden. Sommige bewoners verwachten voor de hele renovatie één neutraal aanspreekpunt waarmee zij contact houden en die vervolgens ook instaat voor de realisatie en garantie van de renovatie op het vlak van planning, kosten en energieprestatie. Koplopers verwachten dat de markt zal evolueren naar oplossingen voor het leveren van integrale woningrenovaties op maat van de wensen van de klant. Het pad ligt open voor slimme bedrijven die snelle, 'ontzorgende', reproduceerbare, opschaalbare en kostenefficiënte oplossingen op maat van bepaalde klantensegmenten ontwikkelen en aanbieden.

De studie toont dus diverse hindernissen voor het realiseren van bijna-energie neutrale woningrenovaties, maar wijst tegelijkertijd ook op de kansen om deze hindernissen te elimineren dankzij een betere samenwerking tussen verschillende types actoren. Nieuwe vormen van losse of vaste samenwerking tussen bedrijven ontstaan immers al in alle landen, onder impuls van bedrijfskundige aannemers, architecten of adviseurs. Nieuwe spelers zoals renovatiewinkels en projectmanagers profileren zich ook op deze markt. Opschaling wordt gestimuleerd via publiek-private samenwerkingen en via convenanten met bedrijven of ondersteuning van sectorfederaties. Nieuwe kennisinstituten ontstaan en non-profitorganisaties bieden neutraal advies en onafhankelijke portalen waar klanten professionelen

FR ➤ Vers une offre intégrale de rénovations quasi neutres en énergie de maisons unifamiliales - Dans le cadre du projet « Intelligent Energy-Europe » (IEE), intitulé « COHERENO - Collaboration for housing nearly zero-energy renovation » (www.cohereno.eu), les nouvelles formes de collaboration visant à réaliser des rénovations quasi neutres en énergie de maisons unifamiliales ont été étudiées dans cinq pays européens (Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Autriche et Norvège). Les partenaires COHERENO ont analysé les expériences de prestataires proposant une offre innovante et « déchargeante » des propriétaires résidents. Sur la base d'une étude de la littérature, d'un atelier international, d'interviews des prestataires et de workshops nationaux avec les acteurs de pointe, les obstacles et les possibilités de collaboration en chaîne dans ce segment de marché ont été définis dans chaque pays.



Impressie van de nationale COHERENO-workshop in België.



Impressie van de nationale COHERENO-workshop in België.

aanbevelen. Terwijl de complexiteit van integrale renovaties toeneemt, bieden innoverende bedrijven reeds integrale renovatiediensten aan op basis van voor de klant begrijpbare prestatiecontracten.

Conclusie ➤ Ondanks vele beleidsinspanningen gedurende de afgelopen jaren is de markt van renovatie van particuliere eengezinswoningen nog extreem klein. Nieuwe samenwerkingsverbanden starten dan ook best zo snel mogelijk met een regionaal demonstratieproject voor een bepaald klantensegment, dat kan ingezet worden voor communicatie met toekomstige klanten. Vervolgens dient het klantgericht denken een integraal onderdeel te worden van de bedrijfsvoering en dient men maximaal in te zetten op ketensamenwerkingen die waarden realiseren zoals kwaliteitsgarantie, financiële 'ontzorging' en energieprestatiegarantie. De studie toont immers dat koplopers

het hart van klanten veroveren door beter in te spelen op de wensen, verwachtingen en communicatiekanalen van (bepaalde types) klanten.

Veel van de huidige bedrijfsmodellen en ketensamenwerkingen zijn nog ontluikend en suboptimaal. Bedrijven worstelen nog vaak met de organisatie van betere ketensamenwerking en klantwerking, met name voor de realisatie van renovaties van particuliere eengezinswoningen. De COHERENO-partners bieden daarom het komende jaar nog ondersteuning aan nieuwe samenwerkingsverbanden voor het formuleren of optimaliseren van hun bedrijfsmodel.

1.000.000

aantal bezoekers per jaar op www.ecobouwers.be: bedrijven die meewerkten aan bijna-energie neutrale woningrenovaties krijgen gratis zichtbaarheid, mits zij worden aanbevolen door de klant.

“Het pad ligt open voor slimme bedrijven die snelle, ‘ontzorgende’, reproduceerbare, opschaalbare en kostenefficiënte oplossingen op maat van klantensegmenten ontwikkelen en aanbieden”

Erwin Mlecnik

Erwin Mlecnik
Onderzoeker/senior expert R&D
TU Delft
OTB, Duurzame Woningkwaliteit

www.otb.tudelft.nl
e.mlecnik@tudelft.nl
+31 (0)15 27 89869