

Utrecht, 1 december 2011

## Duurzaam bouwen met kop en staart *Samenwerken aan kwaliteit en klantgerichtheid*

**In het [Lente-akkoord](#) is afgesproken om in de nieuwbouw in 2015 een energiebesparing te realiseren van 50%. In de aanloop daar naartoe wordt er steeds energiezuiniger gebouwd. Op dit moment blijkt echter dat een groot deel van de nieuwbouwwoningen wat ventilatie en energieprestatie betreft niet voldoet aan het Bouwbesluit. Helemaal nu de klant afwacht en afhoudt, is het zaak de kwaliteit te garanderen en de beloftes waar te maken.**

Doen wat er beloofd is, is het minste wat een klant van een bouwer mag verwachten. Maar hoe maak je de beloftes in de praktijk waar? Tijdens de door het Lente-akkoord en Agentschap NL georganiseerde workshop 'Energie van Kop tot staart borgen' op donderdagmiddag 1 december j.l. werd geprobeerd antwoord te krijgen op deze vraag. En op die andere prangende vraag: hoe krijgen we de woningen verkocht? De eerste spreker, Harry Nieman, directeur/senior consultant van Nieman Consultancy, gooit de knuppel meteen in het hoenderhok: 'Wat we vergunnen, bouwen we niet. Bouwers en ontwikkelaars moeten de hand in eigen boezem steken. Sleutel tot succes is betere samenwerking en regie. Want *iedereen doet z'n ding en niemand overziet het geheel*. Zie ook het gelijknamige interview met Frens Pries, oud-lector Hogeschool Utrecht, huidig directeur van de Betonvereniging'

### **KopStaart aanpak**

Een aanpak die kan helpen om de beloofde energieprestatie en kwaliteit te borgen is de [KopStaart aanpak](#). Aan de kop, bijvoorbeeld door kwaliteitseisen voor te schrijven en door bouwers bij de aanbesteding inzichtelijk te laten maken hoe ze de afgesproken opleverkwaliteit zullen realiseren. En bij de staart, onder meer door voor de oplevering te controleren of de bouwers de overeengekomen kwaliteit hebben gerealiseerd, liefst aan de hand van gecertificeerde kwaliteitskeuringen. De aanwezigen in de zaal onderschrijven allemaal de bijdrage die verbetering van het bouwproces aan de bouwkwaliteit kan leveren. Zaken als: ketensamenwerking, het formeren van bouwteams, het opleiden en aanstellen van bouwregisseurs, het opleiden van de bouwvakkers, toezicht tijdens de bouw en het vergroten van de kennis.

Een mooi hulpmiddel en inspiratiebron bij het verbeteren van het bouwproces, is het nieuwe KopStaart Praktijkboek, dat succesvolle procesvoorbeelden uit de praktijk laat zien. Projecten waarin een bouwregisseur is aangesteld bijvoorbeeld, of waarin de partijen samenwerken als comakers, op basis van vertrouwen en het samen aangaan van risico's en verantwoordelijkheden. Het eerste exemplaar van het KopStaart Praktijkboek is tijdens de bijeenkomst door Leendert Meijers, adjunct directeur van de Nederlandse Vereniging voor Bouwondernemers (NVB), overhandigd aan Meindert Smallenbroek, directeur Stad en Bouw, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Smallenbroek: 'Het toverwoord in dit praktijkboek is: communicatie. Tussen de bouwende partijen, tussen de bouwer en de koper. Hierin is nog een wereld te winnen. Lees dit daarom niet alleen, maar gebruik het ook. Dan hoop ik over vijf jaar te kunnen zien dat er daadwerkelijk iets veranderd is.'

## **De klant in beeld**

Ander belangrijk punt van aandacht is de klantgerichtheid. Hoe verkopen we de woningen in deze moeilijke markt? Waar trek je kopers mee over de streep? Daar moeten teams tijdens een workshopronde een succesvolle aanpak voor bedenken. Die worden vervolgens gepresenteerd aan een jury, samengesteld uit belangverenigingen van kopers en huurders. De gehouden pitches maken duidelijk dat de klant weer volop in beeld moet komen, liefst al ver voor de oplevering. Een greep uit de genoemde ideeën:

- In de marketing inzetten op de lage energierekening in plaats van op normen en labels.
- Inzetten op comfort, gezond binnenmilieu, optimale ventilatie
- Garanties en zekerheid geven, bijvoorbeeld op de beloofde energiebesparing of op een bepaalde periode van monitoring
- Ontzorgen: gebruiksvriendelijk, apparatuur goed inregelen, duidelijke instructies maken, uitleg geven
- Monitoring van de werking van de installaties en de bijbehorende energieprestaties
- Transparant proces van bouw en toezicht
- Maak het energieverbruik zichtbaar, bijvoorbeeld met display of ipad.
- Betrek de burger bij het ontwerp (co-creatie)
- Gebruik tevreden bewoners als ambassadeur voor je project

Harry Nieman vat samen: 'De blik moet naar buiten worden gericht. Om de koper terug te winnen moeten we het vertrouwen terugkrijgen, kwaliteit bieden en hun droom gaan waarmaken. Verkoop geen praatjes, luister naar de klant en communiceer met ze.'

## **Presentaties**

[zie bijlagen]

## **Downloads:**

[KopStaart aanpak](#) of de [compacte checklist](#) in PDF-formaat..

[Praktijkboek KopStaart-aanpak](#)

## **Samenvatting**

De workshop 'Energie van Kop tot Staart borgen' maakt duidelijk dat om woningen te kunnen verkopen allereerst klantgericht gebouwd moet worden. Doen wat beloofd is. Om dat te borgen is het nodigen dat partijen in de bouwkolom beter gaan samenwerken. Succesvoorbeelden zijn te vinden in het in deze workshop gelanceerde KopStaart Praktijkboek.

## **Verantwoording**

Deze tekst is gemaakt op basis van de workshop 'Energie van kop tot start borgen'. Deze bijeenkomst vond plaats op donderdag 1 december 2011 in Media Plaza in Utrecht. De organisatie was in handen van Agentschap NL en het Lente-akkoord, namens NEPROM, NVB, Bouwend Nederland en Aedes. Deelnemers waren ontwikkelaars en ontwikkelende bouwers, gemeenteambtenaren en adviseurs. Inhoudelijke bijdragen werden geleverd door Harry Nieman (Nieman Consultancy), Claudia Bouwens (Lente-akkoord) en Anne Elsen (Anne Elsen milieuadvies). De jury bestond uit Nelleke Nelis (VACpunt Wonen), Jan Roelof Hoving (Vereniging Eigen

Huis) en Barbara Klomp (Woonbond). De bijeenkomst werd geleid door Cees Anton de Vries, partner RnR Group. Verslag: Merlijn Wessels (i.o.v. Agentschap NL).

**Meer informatie**

Lente-akkoord

Claudia Bouwens

Postbus 620, 2270 AP Voorburg

E-mail: [cb@lente-akkoord.nl](mailto:cb@lente-akkoord.nl)

Agentschap NL

Henry Staal

Postbus 8242, 3503 RE, Utrecht

E-mail: [henry.staal@agentschapnl.nl](mailto:henry.staal@agentschapnl.nl)