

Duurzaam Gebouwd
Het integrale platform



Duurzaam Gebouwd Op Locatie

Na-Isolatie

Mede mogelijk gemaakt door:



Programma

- 13.30 Opening
Jack de Leeuw
- 13.40 De Waarde van Klantwaarde
Ellen van Acht
- 14.00 Fabels en feiten over spouwmuurisolatie
Ariëtte Dommering
- 14.20 Duurzaam gebruik van bestaand vastgoed
Ernst Vuyk
- 14.40 Pauze
- 15.00 De producent aan het woord
Mariette Willems
- 15.20 Van toezicht tot partnership
Remco Kruit
- 15.45 Rondleiding
- 16.15 Borrel
- 17.00 Einde



Duurzaam Gebouwd
Het integrale platform



Welkom

Jack de Leeuw



Duurzaam Gebouwd
Het integrale platform



Duurzaam Gebouwd Op Locatie

Na-Isolatie

Mede mogelijk gemaakt door:



Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



De Waarde van Klantwaarde

Ellen van Acht – Directeur Kuub





KLANTBELEVING

“U en ik”

- > We willen weten wat goed is!
- > We willen garantie die er toe doet!
- > We willen geen kleine lettertjes!
- > We willen als koning behandeld worden!
- > We willen geen kat in de zak!

“Cowboy branche”

- > Uitvoeren, gypen aan, rennen
- > Kraken elkaar allemaal af
- > Gekrakeel van branches en instituten
- > Deurtje bellers



UW TOEKOMST

“De Klant”

- > Wil integrale producten
- > Wil een garantie op besparing
- > Wil de beste propositie: **no regret** is de norm
- > Wil uw isolatie niet meer, wil warmte of comfort

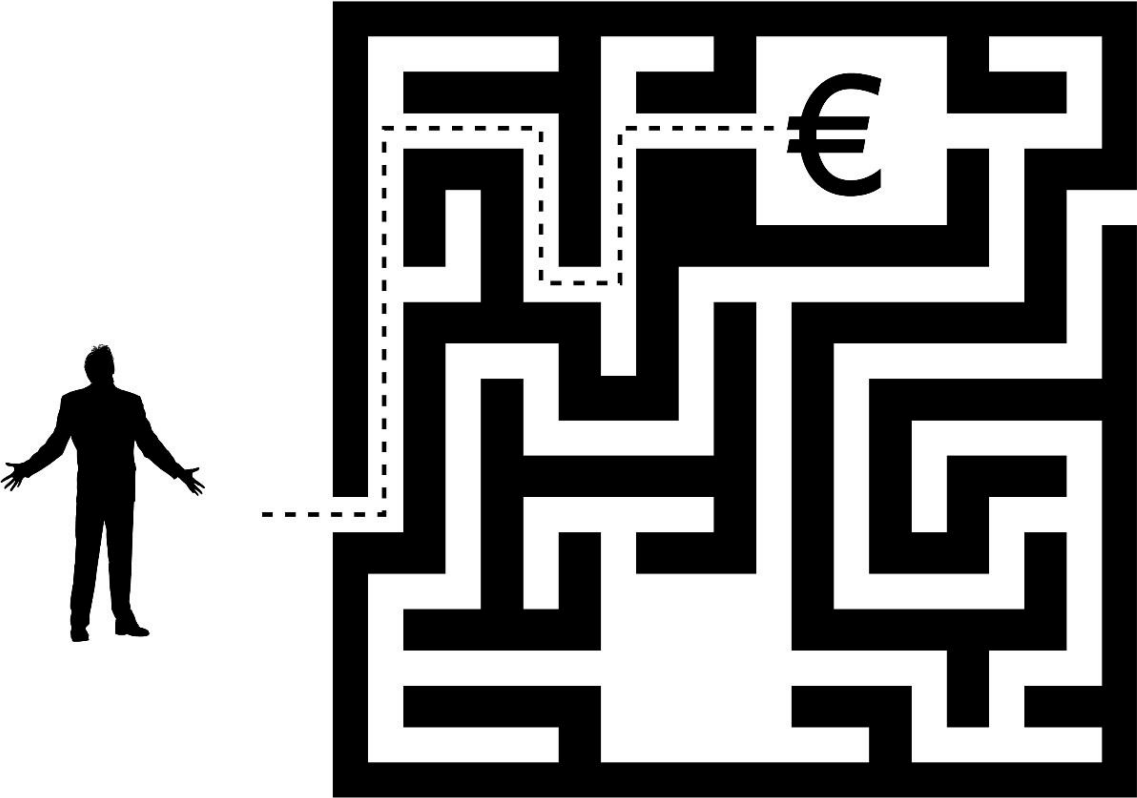
“Vertragen of versnellen”

- > Energieneutraal 2050
- > Gehoord: Adviseurs en isolatiebranche zijn de rem
- > Terugverdientijd? Weggegooid geld!

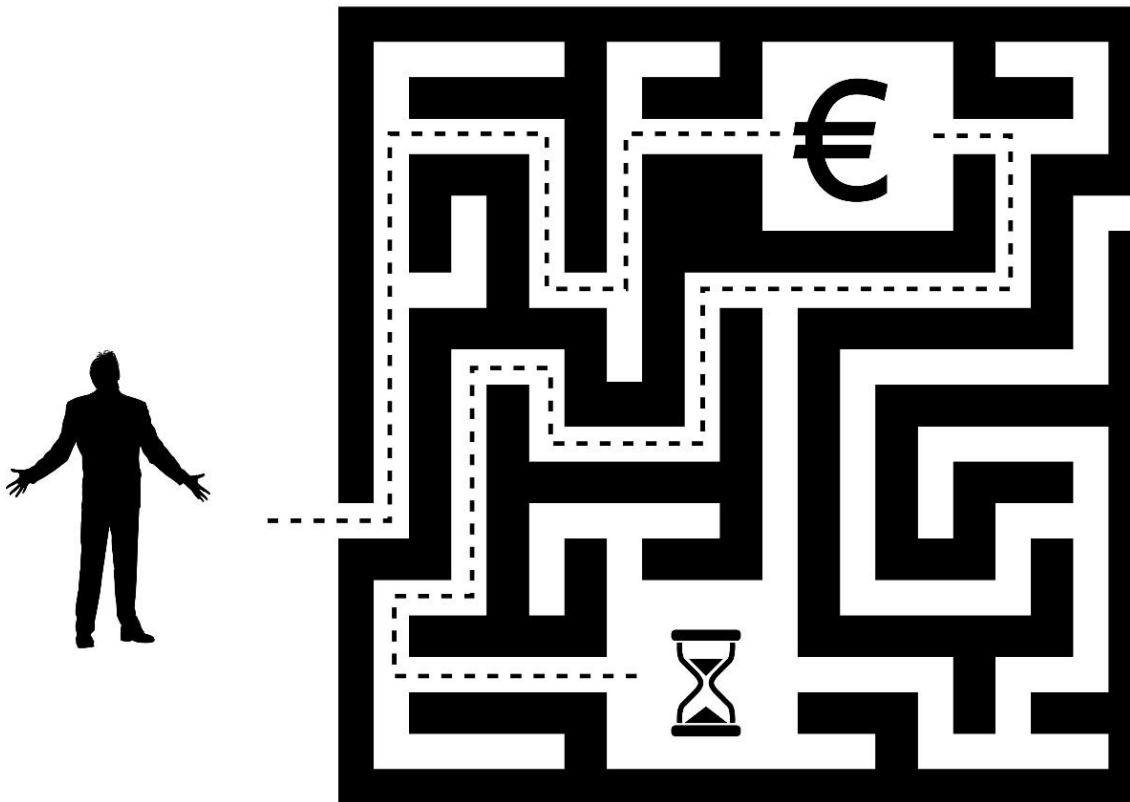
Isoleren van je woning? Doolhof!



Geen idee wat het kost en 'gegarandeerd' oplevert...



... Wat je moet inkopen en wanneer het klaar is ...



... en wat het uiteindelijk brengt!



KUUB

Ontwikkel slim,
bouw samen!







Uw vakgebied: Duurzaamheid

[terug naar vorige pagina](#)

Ellen van Acht: Keten op zijn kop, klant voorop

[Duurzaamheid](#) | Laatst gewijzigd: 26-09-2014 07:47 | [Marit Overbeek](#) |

1/1

[Klik om de foto te vergroten](#)

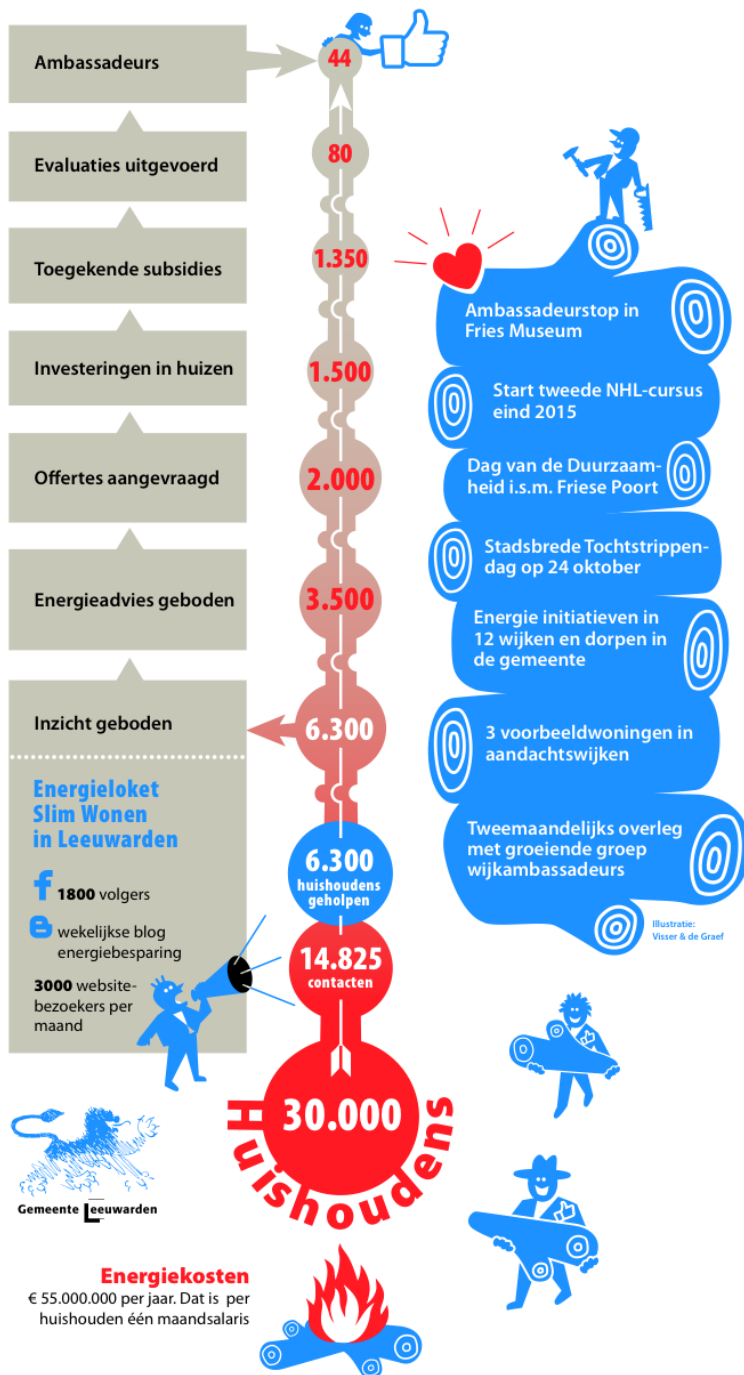
Den Haag - Ellen van Acht, directeur van KUUB Centrum voor Particuliere Bouw in Groningen en een van de initiatiefnemers van Reimarkt, ontving op Ecobouw de Duurzame Bouwvrouw Award 2014. Volgens de jury is Van Acht een inspirerende ondernemer die de juiste balans vindt tussen people, planet en profit in de praktijk. Ook in de publieksstemming liet zij de andere negen genomineerden ver achter zich.

Ellen van Acht, afgestudeerd bouwkundige, werkte jarenlang in de vastgoedwereld voor zij KUUB oprichtte. Drijfveer was te bouwen wat mensen zelf willen. Of, in haar eigen woorden: "Niet ontwikkelen vóór mensen, maar mét mensen". Van Acht: "We begonnen KUUB elf jaar geleden op basis van waarden waar de bouw nu de mond vol van heeft: starten bij de gebruiker. De keten op zijn kop, de klant voorop. Maar dat is in deze complexe bouw- en vastgoedwereld niet gemakkelijk, daarom helpen we mensen hun woonwensen te realiseren. Of dat nu in bijzondere architectuur is, in een energieneutraal huis, of met anderen samen verzorad ie oude dag tegemoet."

Laatste nieuws NBD-Online.nl

[Forbo Flooring komt met sneak preview Marmoc](#)[Gevelproducten.nl biedt antwoord op tendens '](#)[Sto-Ecoshapes biedt nieuwe mogelijkheden vo](#)

ENERGIELOKETTEN



“Meten is weten”

- > Strategische marketing – met data sturen & verbeteren
- > Online & Fysiek contact
- > Match tussen vraag en aanbod, tussen markt en bewoner

“Rol van de overheid”

- > Verbinden & aanjagen
- > Communiceren en podium geven
- > Vraag: activeren
- > Pilot's: proberen
- > Burger **moet** kunnen vertrouwen



KLANTCONTACT

“Uitlokken – beheren – verder brengen - realiseren”

- > Weten is meten
- > Juiste informatie op juiste moment bij juiste persoon
- > CRM (maar dan echt)
- > Interventies op uitstellers / uitvallers
- > Klant wil goed aanbod, integraal
- > Alleen maatregelen en/of continue keuzemomenten? Wil men niet

“Altijd verrassend”



HET LEK

“Klantverlies bij overdracht naar de markt”

- > Belofte = totaal advies, praktijk is isolatie of zonnepanelen verkopen
- > De klant vraagt er niet om
- > De klant wil het goedkoopste, shopt
- > De klant wil niet betalen voor garantie

“Podium gegeven - anders leveren?”

- > Pet van de overheid
- > Belofte maakt schuld
- > De controlerende burger zijn “u en ik”



KWALITEIT?

'Wie controleert wie waarop?'

- > Inhoud en techniek?
- > Geloof niet op mooie woorden maar op heldere daden en controleerbare paden
- > Geen accreditatie?
- > Verzekerde garantie?

'Kwaliteitsgarantie, waarop?'

- > Product of Prestatie?

"Druk met de technische basis"

- > Basis omschrijven = onrust!
- > Prestatie omschrijven & 'wat als' = rust!



KLANTWAARDE

'Zeg wat je doet en doe wat je zegt!'

- > 'Het is even anders' ...kun je je klant niet uitleggen

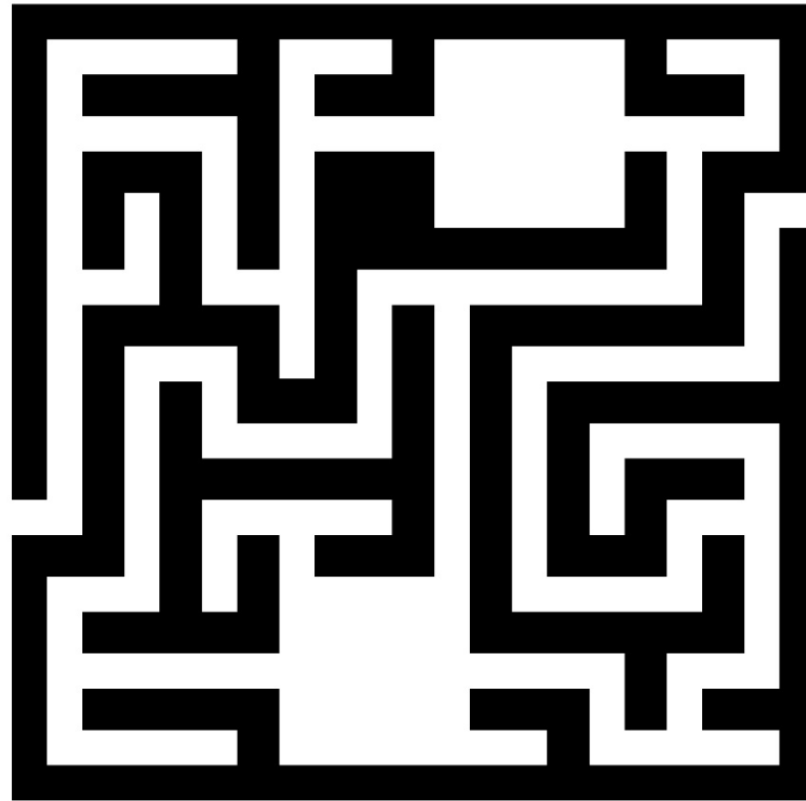
'Spreek met 1 mond'

- > Branche: de mening van je klant is belangrijker dan uw (technische) mening
 - > Ben bereikbaar
 - > Ben geaccrediteerd
 - > Investeer in 1 'norm' & houd vast
 - > Onderscheid u in service, communicatie
 - > Bepaal uw ondergrens zorgvuldig
 - > Certificeer & accrediteer

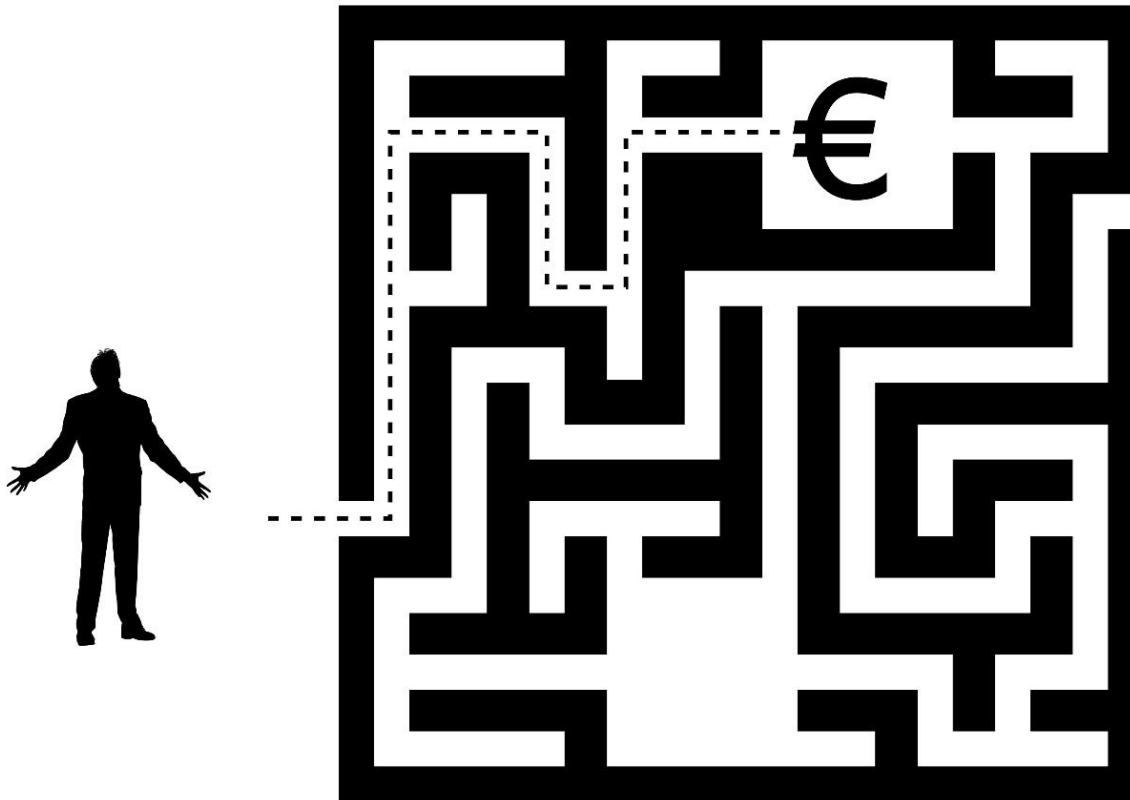


REIMARKT

De renovatie van je woning? Doolhof!

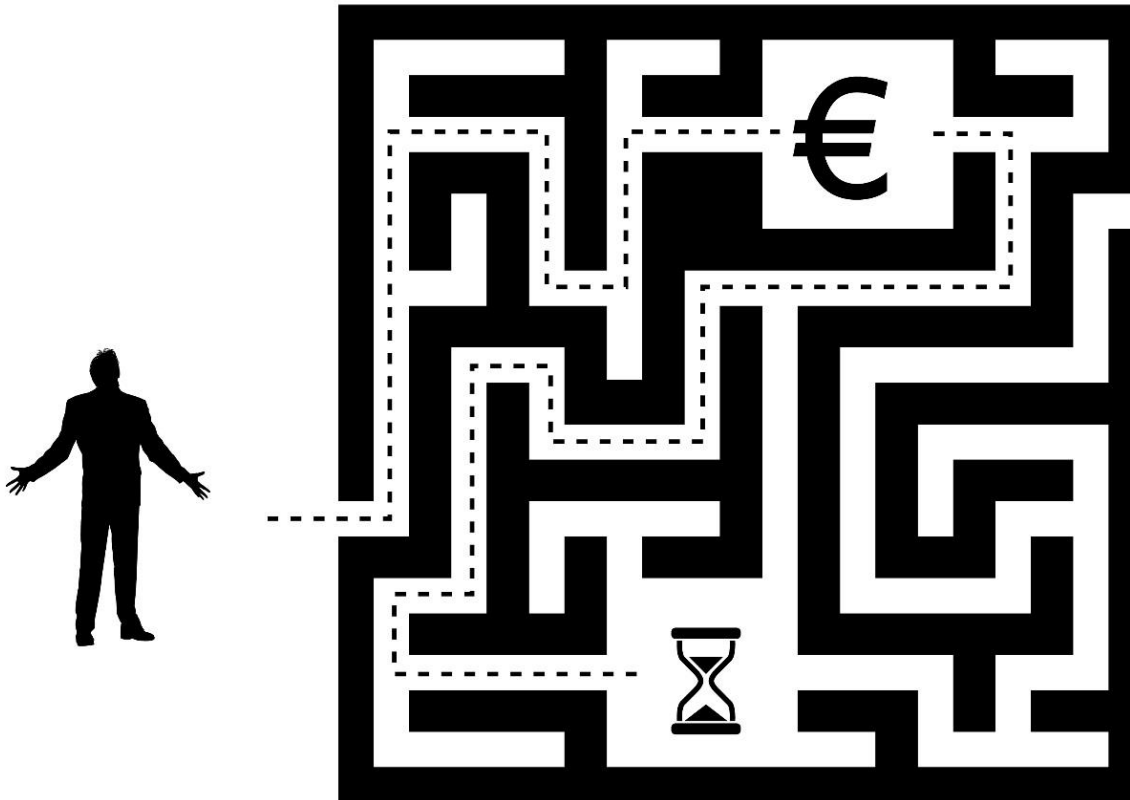


Je weet vooraf niet wat het kost ...



REIMARKT

... wanneer het klaar is ...



REIMARKT

... en wat je uiteindelijk krijgt!



REIMARKT

Veel wensen en ambities

VRAAG

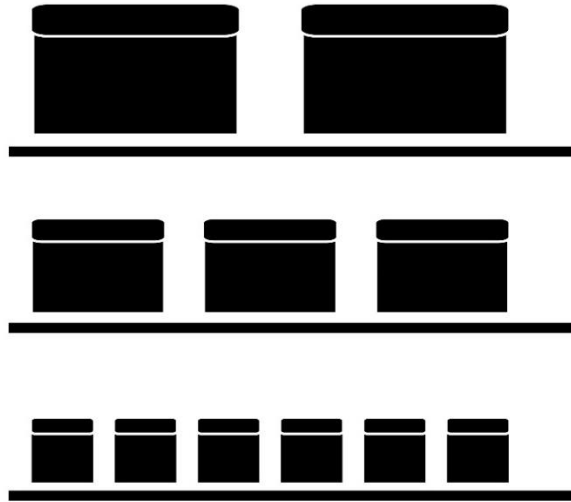
AANBOD

Naar het juiste niveau



“Je zou het in een winkel moeten kunnen kopen!”

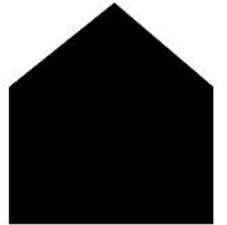
VRAAG



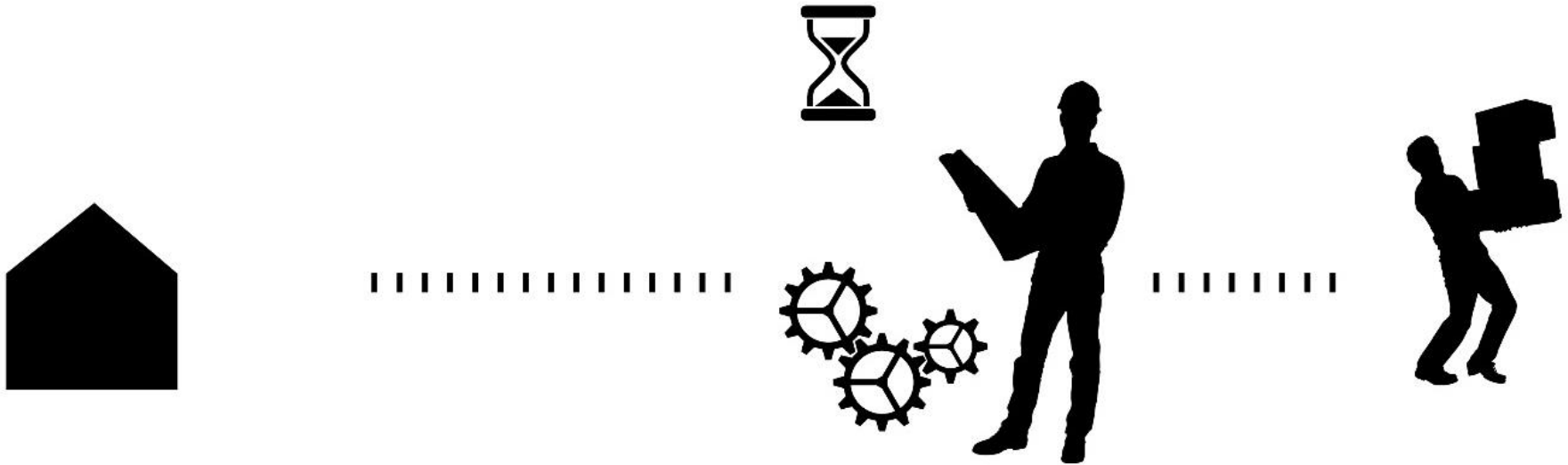
AANBOD

REIMARKT

Tot nu toe De klant lastig vallen met ons proces



Vanaf nu Aanbod ontwikkelen – verrassen - verkopen



Retailformule voor duurzaam wonen



Vraagcreatie
Productontwikkeling
Financiering

Brabantse Wal 600 woningen

Enschede van 1.500 naar 40.000 woningen

Delft van 500 naar 20.000 woningen

Van Den Bosch naar Brabant

REIMARKT

Ambitie realiseren?



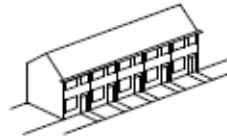
Energie neutraal **2050**

7.000.000 woningen

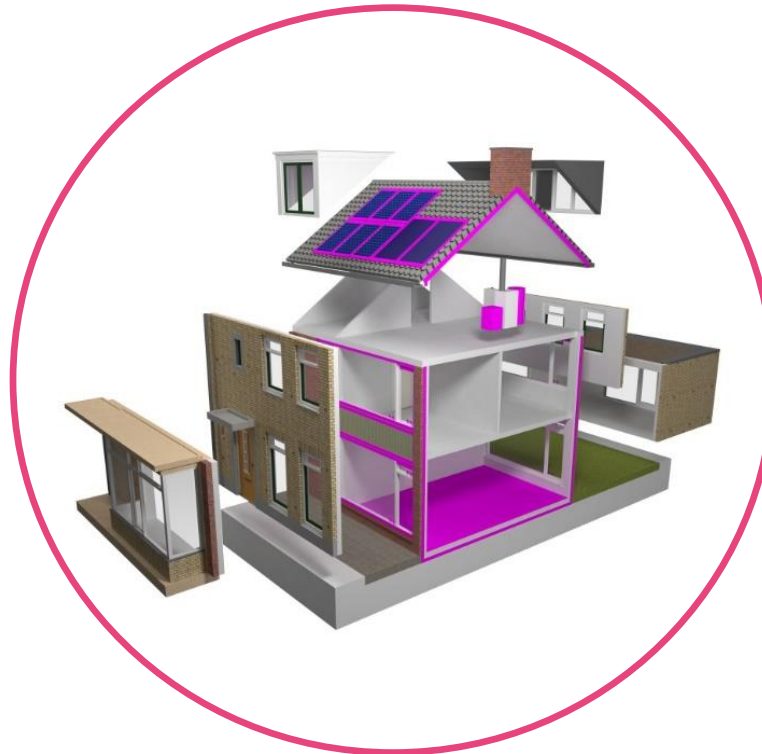
200.000 per jaar

1000 per werkdag

Productontwikkeling systematiseren



Prototyping



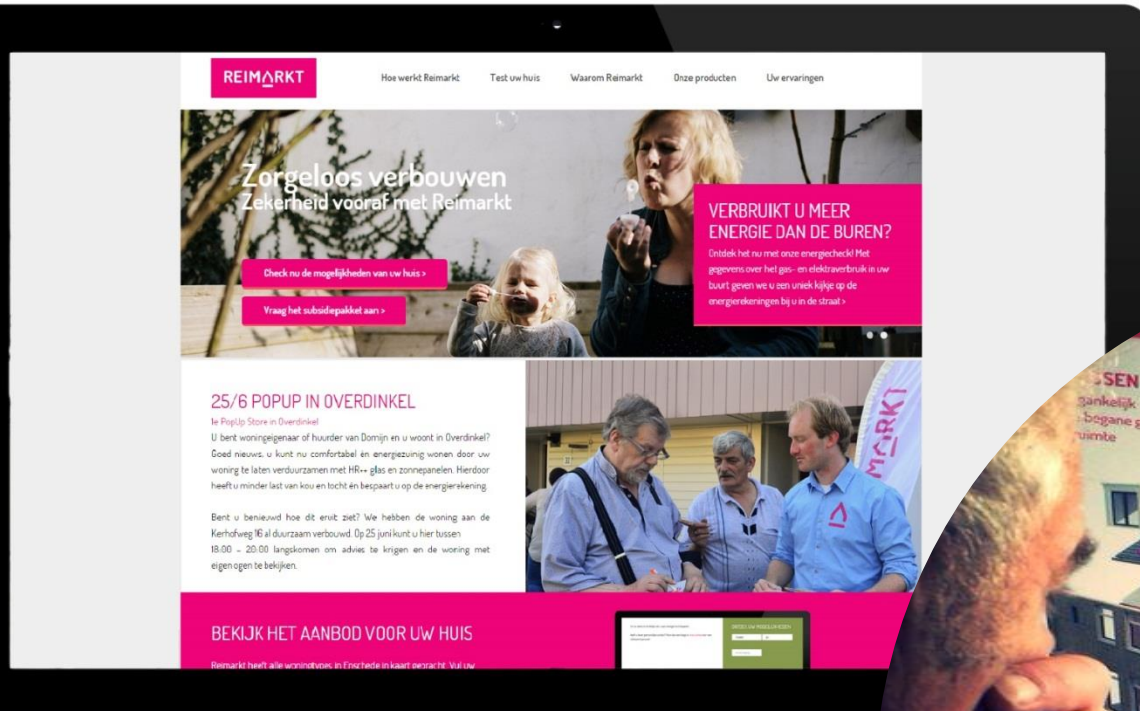
Elementen



Kansen in beeld Ruimte voor kwaliteit



Verkoop slim verkoop mooi



REIMARKT

Elements



All-in



Lekker wonen



Energieproduct instap



ALLROUND
★★★★★

MINDER ENERGIE

★★★★★

Instappakket voor lagere energiekosten en meer comfort in huis!

REIMARKT

ALLROUND



Woonproduct levenslang



SAFE
★★★★☆

LANGER WONEN
★★★★☆

Met dit product koop je een drempelvrije slaapkamer en een badkamer op de begane grond!

REIMARKT SAFE



ALLROUND
★★★★☆

MINDER ENERGIE
★★★★☆

Instappakket voor lagere energiekosten en meer comfort in huis!

REIMARKT ALLROUND



Woonproduct verandering



AVANTGARDE
★★★★★

GROTER WONEN

★★★★★

Reimarkt FAMILY voor het grootste gezin in elke woning!

REIMARKT AVANTGARDE



SAFE
★★★★★

LANGER WONEN

★★★★☆

Met dit product koop je een drempelvrije slaapkamer en een badkamer op de begane grond!

REIMARKT SAFE



ALLROUND
★★★★★

MINDER ENERGIE

★★★★☆

Instappakket voor lagere energiekosten en meer comfort in huis!

REIMARKT ALLROUND



FREEDOM



REIMARKT

Pop-Up Store



Reimarkt @Reim_rkt · 2 uur

Vandaag en morgen is er weer een nieuwe shop in de buurt! Pop-up store Castorstraat 28 [#Enschede](#). Koop [#duurzaam](#)



REIMARKT



REIMARKT

“Papa, wat was vroeger een ENERGIENOTA?”

REIMARKT



Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



Fabels en feiten over spouwmuurisolatie

*Ariëtte Dommering – Manager Onderzoek
Milieu Centraal*



Feiten en fabels over spouwmuur(na)isolatie

Ariëtte Dommering

Manager onderzoek bij Milieu Centraal

ariette.dommering@milieucentraal.nl

Over Milieu Centraal

- Voorlichtingsorganisatie
- Sinds 1998, opgericht door VROM
- Van afval tot zonnepanelen
- 5.000 bezoekers per dag op milieucentraal.nl
- Diverse partnerships
- Veel in de media

Aanleiding onderzoek

- Spouwmuur na-isolatie meest lucratieve manier van isolatie. Relatief lage kosten, snel terugverdiend
- Toch weerstand (bewoners, uitvoerders), twee redenen:
 - Angst voor vochtproblemen (schimmel, vorstschade)
 - Obstakel op weg naar energieneutrale woningen

Samenwerking

- Samen met RVO.nl en BZK
- Onderzoeksvraag geformuleerd:
Feiten en fabels over spouwmuurisolatie
- Opdracht aan TU Delft Bouwkunde en AaCee
Bouwen en Milieu

Enkele vragen vooraf

- Heeft u zelf een spouw
- Is de spouw geïsoleerd?
- Wel: aanbevelen aan anderen?
- Niet: waarom niet gedaan?

Spouw(ventilatie) is noodzakelijk

Dit is onjuist

- Spouwventilatie brengt koude lucht binnen in de constructie.
- Droging van het buitenspouwblad gebeurt voor 95% via het buitenoppervlak en maar voor 5% via de spouwventilatie.
- Eventueel door het buitenspouwblad gedrongen water loopt langs de binnenzijde van het buitenspouwblad naar beneden, het isolatiemateriaal vormt geen brug naar de overkant.



Dus een **(geventileerde) spouw** is **niet nodig**, behalve...

- Bij heel poreus metselwerk (grove betonsteen, strengperssteen)
- Heel slecht voegwerk, aangetaste spouwankers
- Dampremmend afgewerkt buitenblad
- Erg smalle spouw

Vervuiling spouw met bouwafval

Als de spouw vervuild is met bouwafval of speciebaarden kan dit bij na-isolatie tot vochtdoorslag leiden

Dit is juist

Daarom is een goede voorinspectie ook van groot belang en is deze ook onderdeel van de in de uitvoeringsrichtlijnen (URL) voorgescheven voorinspectie.

Of vervuiling verwijderen of op een andere manier isoleren.



Spouwisolatie kan leiden tot vorstschade

Dit is juist

Dus eerst inspecteren en niet isoleren als er risicofactoren voor vorstschade aanwezig zijn.

Maar alleen bij een dampremmend afgewerkt buitenspouwblad: geglazuurde steen, sterk dampremmende verf of coating.



Door spouwisolatie ontstaan veel problemen

Dit is onjuist

- Weinig klachten bij VENIN, weinig tekortkomingen bij controle door SKG-IKOB
- Controle-instrument van steeksproefsgewijze inspecties effectief en 'opvoedend'

Aanbevelingen:

- Voorinspectie belangrijk! Let ook op vleermuizen
- Resultaten van de voorinspectie schriftelijk vastleggen
- Klant goed informeren over resultaten inspecties
- Herstelwerkzaamheden na tekortkoming ook volgen



Koudebruggen zorgen voor problemen

Dit is onjuist

Koudebrugwerking door aanbrengen van spouwmuurisolatie juist verminderd.

Problemen die eventueel ontstaan andere oorzaken:

- Te weinig ventileren (minder dan voor het isoleren) door afdichten van naden en kieren, aanpassen ventilatie voorzieningen en een eventueel aangepast ventilatiegedrag van de bewoners.
- Instellen van een lagere binnentemperatuur etc.

Ventilatie is noodzakelijk vanuit oogpunt van gezondheid. Een normale ventilatie leidt nooit tot vochtproblemen.

Spouwisolatie heeft een lage isolatiewaarde

Staat verdergaande isolatie in de weg

Dit is gedeeltelijk juist

- Het economisch rendement van buiten- of binnenisolatie is lager als de uitgangspositie een geïsoleerde spouwmuur is.
- Spouwisolatie blijft een zeer effectieve maatregel, ook als verdergaande isolatiemaatregelen gepland zijn.
- Technisch is vullen van de spouw wenselijk icm buiten- of binnengevelisolatie.
- Een uitzondering is als de verdergaande isolatiemaatregelen, met verwijderen van het buitenspouwblad, binnen 4 jaar plaatsvinden.
- Financieel gezien zou kunnen worden geprobeerd de spouwisolatie en de verdergaande isolatie (hoewel later in de tijd) als één project te zien.

Communicatie naar consumenten

- Fabels en feiten op onze webpagina spouwmuur
- Advies op maat-module over spouwmuurisolatie
- Checklist met praktische tips
- Ervaringen van anderen op ervaringenmetenergie.nl
- Persbericht over fabels en feiten (oktober)

Spouwmuurisolatie

Spouwmuurisolatie is een slimme verbetering van je huis: meer wooncomfort, lagere energiekosten en goed voor het milieu. Bovendien is spouwmuurisolatie stukken goedkoper dan je misschien denkt.

Bij een tussenwoning kost het isoleren van de spouwmuur bijvoorbeeld maar 750 euro. De besparing die dat oplevert is fors, zo'n 200 euro per jaar. In minder dan vier jaar heb je de investering dus terugverdient. Ook de vrinst voor het milieu is groot. De helft van de spouwmuren van Nederlandse woningen is al geïsoleerd.



Een spouw is de ruimte tussen een binnenmuur en een buitenmuur. Die ruimte kun je laten opvullen met isolatiemateriaal. Spouwmuurisolatie is interessant voor woningen die tussen 1920 en 1976 zijn gebouwd. Deze woningen hebben vaak nog een niet-geïsoleerde spouwmuur.

Start advies - Gevelisolatie

Is de gevel van mijn woning geschikt voor spouwmuurisolatie?

Gevelisolatie zorgt voor fysieke energiebesparing. Daardoor gaaf je energiefactoring omlaag, en spaar je het milieu. Een voordelige en makkelijke manier om de gevel te isoleren is spouwmuurisolatie. Met dit advies ontdek je of spouwmuurisolatie, dan wel een andere manier van gevelisolatie, geschikt is voor jouw woning. Het advies berekent ook hoeveel geld je met gevelisolatie bespaart op je energierekening, en hoeveel de isolatie ongeveer kost.

Start advies



Vragen?

Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



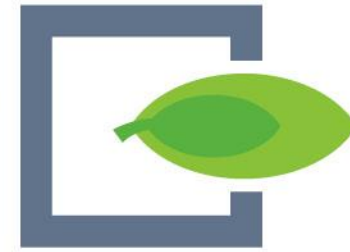
**Duurzaam gebruik van bestaand
vastgoed**

Ernst Vuyk adviseur Spaar het Klimaat



Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



Pauze

We gaan om 15.00 uur weer verder



Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



Producent aan het woord

*Mariette Willems, Technisch Product Manager Knauf
Insulation*





De producent aan het woord

Mariëtte Willems
Technisch Product manager



Mineral Wool Association Benelux

ca. 60% van alle spouw-na-isolatie in 2014



Geassocieerd lid: Pittsburgh Corning

mineralewol.net

KNAUF



SUPAFIL

ONDERDEEL VAN KNAUF

- Opgericht in 1932
- Multinationaal familiebedrijf

BOUWMATERIALEN

- Onderdeel van Knauf groep
- Ook gipsleverancier

23.500 WERKNEMERS

- Meer dan 23.500 werknemers wereldwijd
- Meer dan 150 fabrieken in meer dan 50 landen

MARKTLEIDER

Supafil van Knauf Insulation is marktleider in spouwmuur na-isolatie in Nederland.



Biedt 'accreditatie'
meerwaarde
voor de klant?



Klant

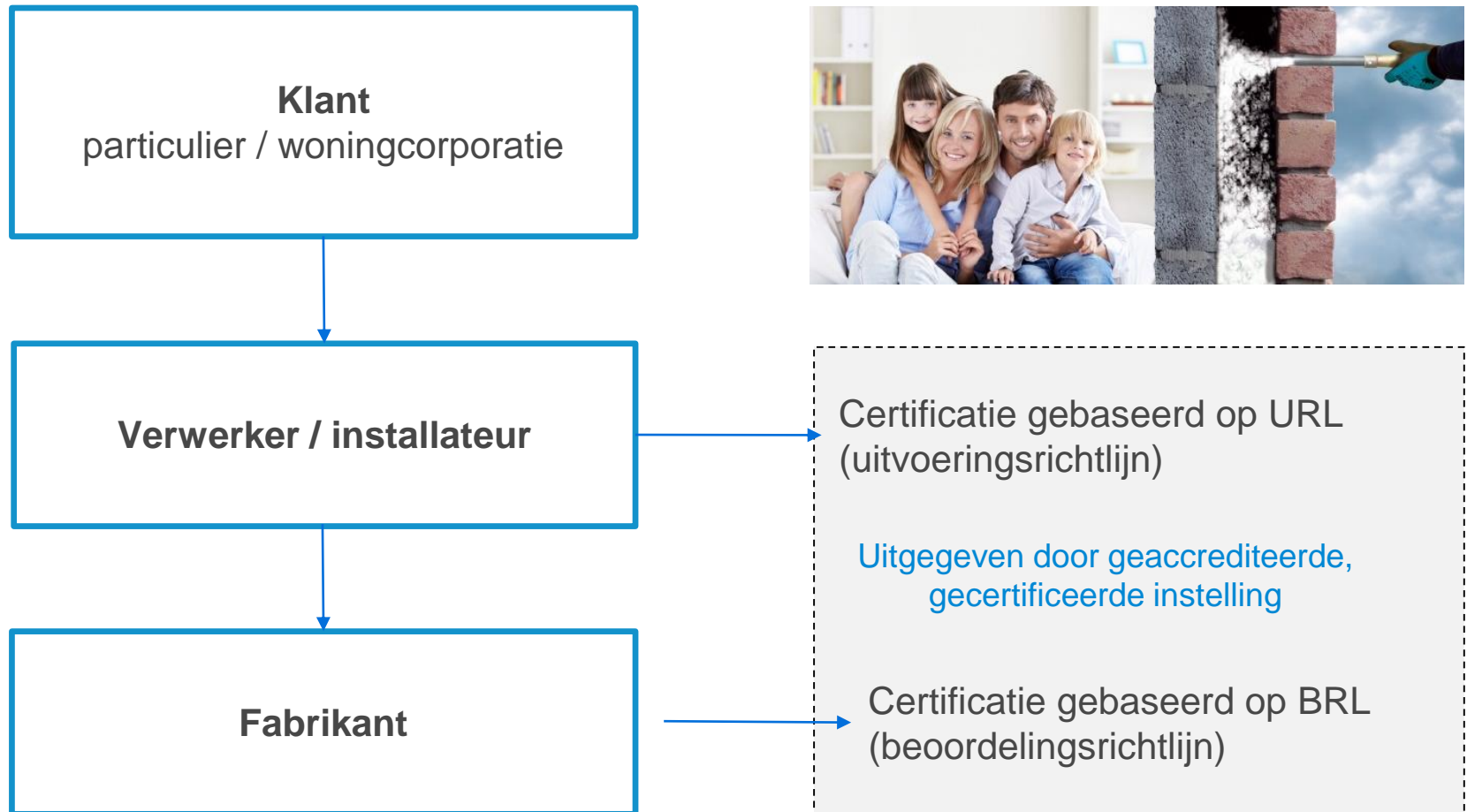
Wat wil de klant:

- Verbetering van leef comfort
- Besparing van energieverbruik
- Meerwaarde vastgoed (energielabel)
- Verbetering huurprijs (woningcorporatie)
- Vertrouwen in na-isolatie product, toepassing en verwerkingsmethode → certificering!?



Vertrouwen in na-isolatie

Belangrijke parameter → borging van kwaliteit



Toegevoegde waarden BRL en URL

Beoordelingsrichtlijn - BRL

Hierin worden de minimale prestaties en randvoorwaarden voor het isolatiemateriaal aangegeven, behorend bij de toepassing.

Het certificaat wordt afgegeven aan de fabrikant.



Uitvoeringsrichtlijn - URL

Hierin wordt het na-isolatie proces aangegeven:

- Verplichting van voorinspectie
- Kennis van spouwconstructie materialen
- Bouwfysische aandachtspunten bij na-isolatie
- Gebruik van en instellingen voor inblaasmachine
- Opleiding (nieuw) personeel



Accreditatie en certificatie instellingen

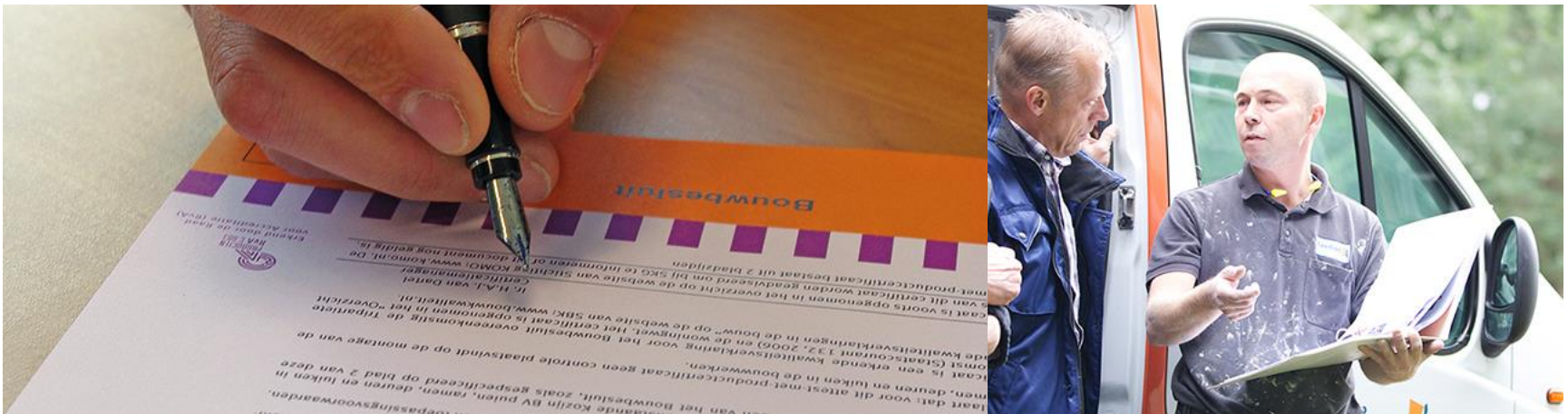


Eisen aan geaccrediteerde gecertificeerde bedrijven:

- Relevante kwalificaties
- Duidelijke procedures
- Onafhankelijkheid
- Onpartijdigheid
- Colleges van deskundigen

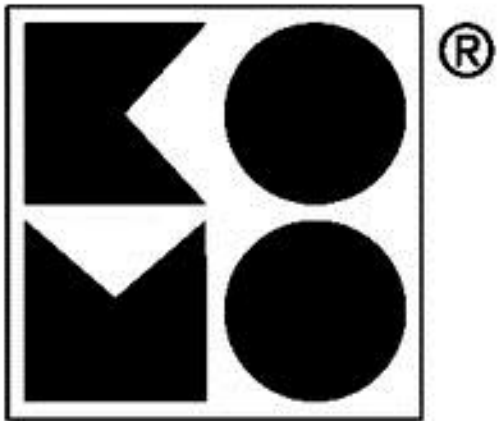
Belangrijke controle punten SKG IKOB

- Traceer- en herkenbaarheid van isolatiemateriaal
- Materiaalspecificaties
- Boorgaten patroon
- Pakking, vullingsgraad
- Gebruik/instellingen van inblaasmachine
- Minimale spouwbreedte
- Geen spouwvervuiling
- Dampopenheid buitenspouwblad



Wie is KOMO?

- Accreditatie gaat niet via KOMO
- Is een privaat systeem (zelfstandige stichting)
- Nationaal bekend beeldmerk
- Vrijheid om er wel/niet voor te kiezen
- Veranderde regelgeving leidt tot andere rol van KOMO



Geaccrediteerde certificaten



- Controle van certificatie instellingen voorkomt commerciële belangen verstrengeling met marktpartijen
- BRL en URL worden vastgesteld door Commissie van Deskundigen → vertegenwoordigers uit de branche → breed draagvlak
- Toetsing door SBK (toetsingscommissie Bouwbesluit)
- Eén BRL per toepassing. Wildgroei van allerlei certificaten worden voorkomen



- Door traagheid in traject veelal verouderde informatie omtrent regelgeving in bestaande certificaten.
- Opstellen van BRL/URL van nieuw systeem is een zeer tijdrovend en kostbaar traject
- Kosten accreditatie worden verrekend in certificatiekosten en uiteindelijk m2 prijs klant
- In isolatiebranche zijn de essentiële kenmerken van een product vastgelegd in een DoP (gebaseerd op Europese regelgeving)

Biedt 'accreditatie'
meerwaarde
voor de klant?



Meerwaarde accreditatie (MWA)



Product



Proces



Toepassing



Duurzaam Gebouwd

Het integrale platform



Van toezicht tot partnership

*Remco Kruit, Manager Proces- en Systeemcertificatie
SKG-IKOB*





SKG-IKOB

Certificatie

“Van Toezicht tot Partnership”

De visie van SKG-IKOB Certificatie





SKG-IKOB

Certificatie

Toezicht :



Houten



Wageningen

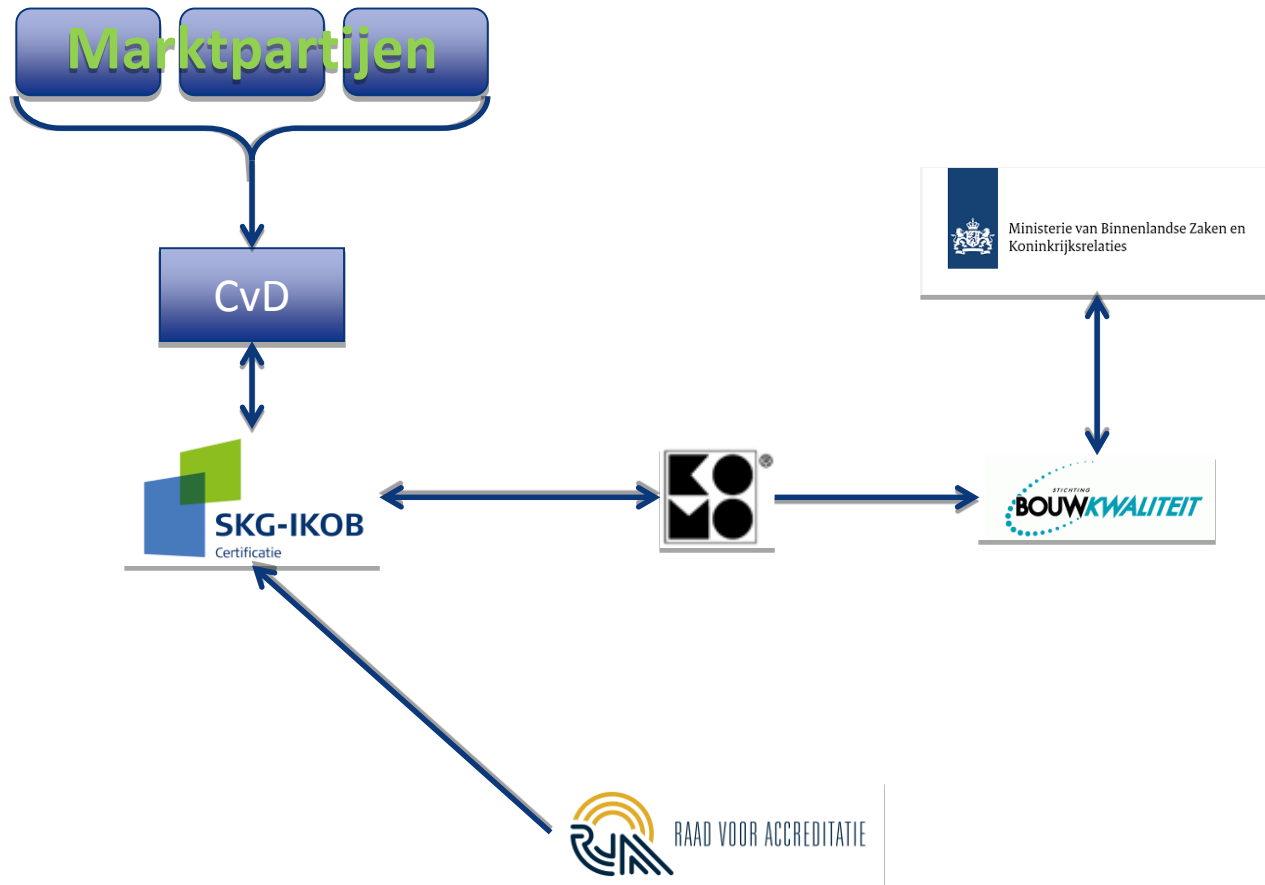


Geldermalsen



SKG-IKOB

Certificatie

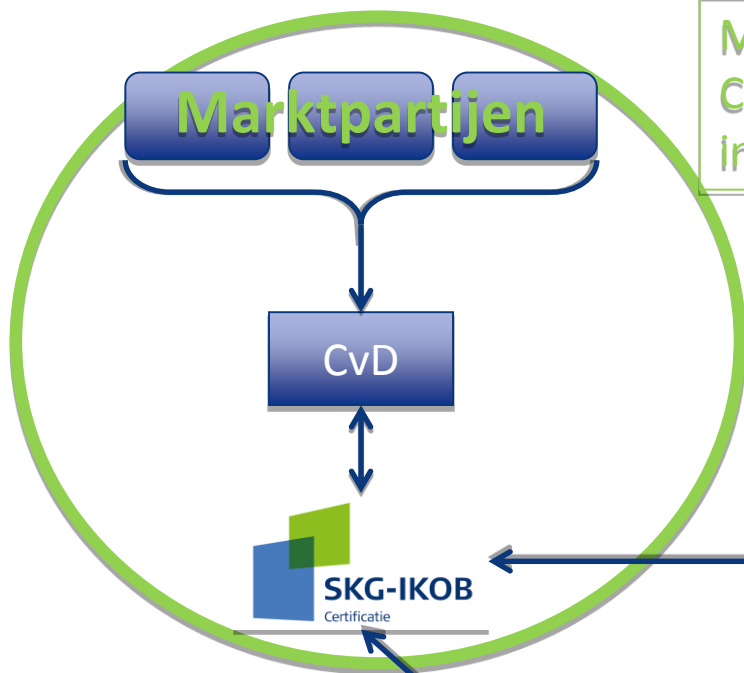




SKG-IKOB

Certificatie

Marktpartijen vertegenwoordigd in CvD.
CvD is autonoom. Verantwoordelijk voor
inhoud regeling. Houdt toezicht op CI.





SKG-IKOB

Certificatie

Marktpartijen

CvD

SKG-IKOB
Certificatie



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



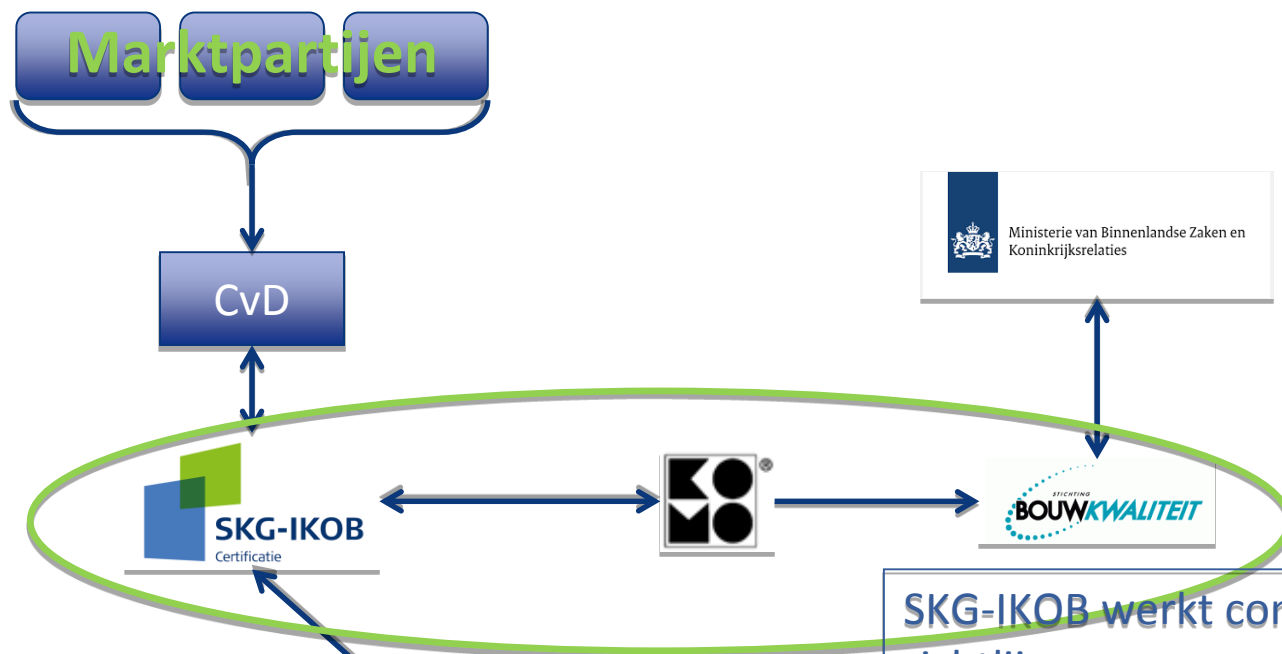
RAAD VOOR ACCREDITATIE

Accreditatie van CI (obv NEN-EN-ISO-17065)
Incl. beoordeling schema (BRL, URL en
Interne richtlijnen)
Jaarlijkse audits en bijwoningen



SKG-IKOB

Certificatie



SKG-IKOB werkt conform KOMO richtlijnen.

- KOMO kwaliteitsstandaard
 - Komo-kwaliteitscommissie.
- Na akkoord KOMO, erkenning via SBK
- Toetscommissie Bouwbesluit (TBB)
 - Harmonisatie commissie bouw (HCB)





SKG-IKOB

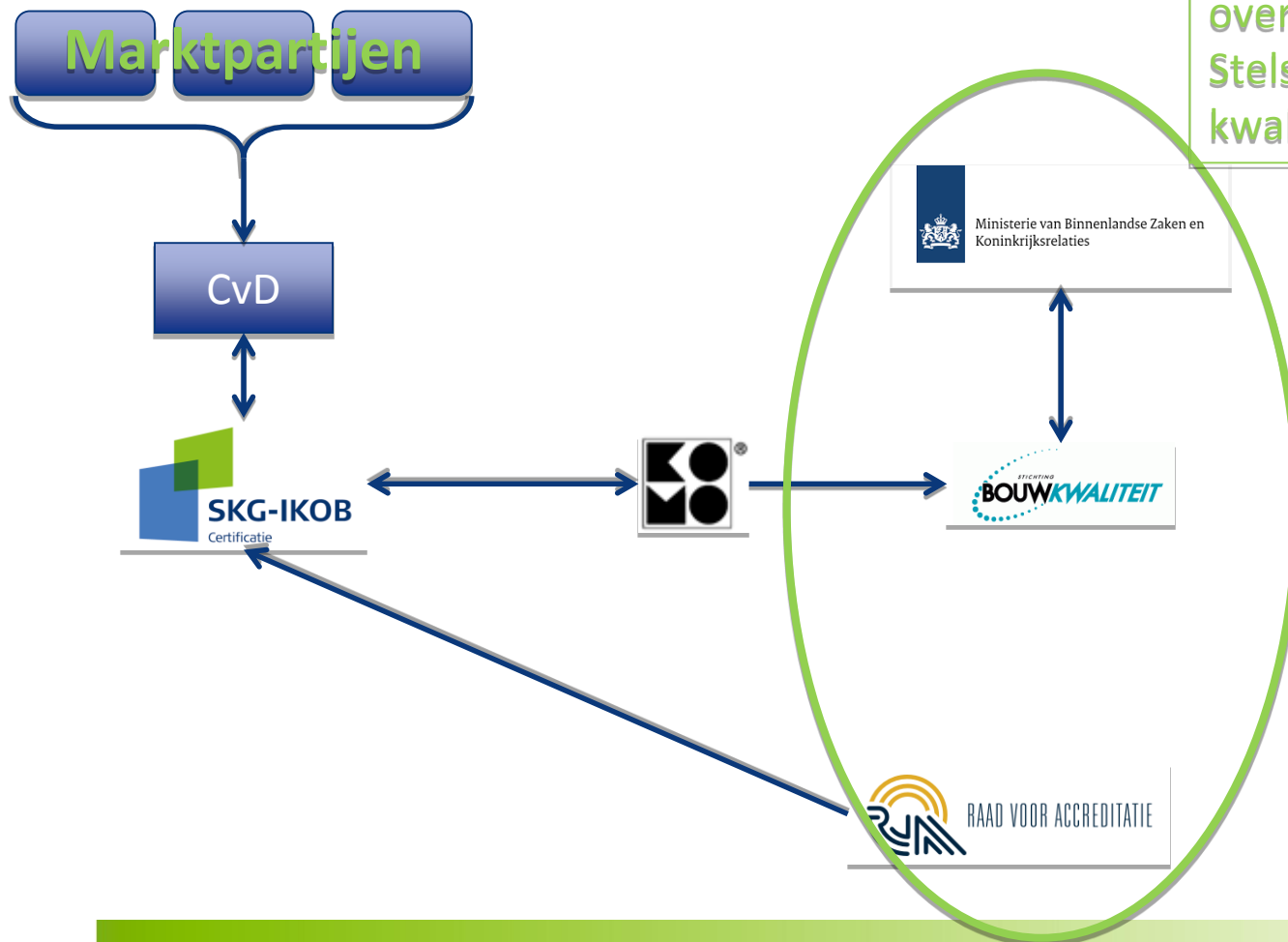
Certificatie

Marktpartijen

CvD



Tripartiete
overeenkomst:
Stelsel van erkende
kwaliteitsverklaringen





SKG-IKOB

Certificatie

Recente wijzigingen BRL 2110 en 1332

- Zwaardere toelatingseisen
- Certificatie op BRL-niveau
- Ontwikkeling examinering BRL 2110
- Herisolatie



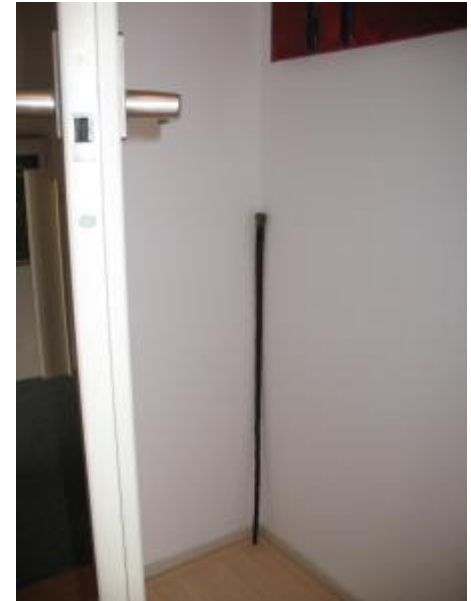
SKG-IKOB

Certificatie

Wat is de meerwaarde van accreditatie ?

RvA: ZBO-status

- “Vertrouwen geven”
- Beoordeling deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid
- Jaarlijkse toetsing
- Klachtenregeling





SKG-IKOB

Certificatie

Welke voorstellen zitten zoal in de pijplijn ?

- Voorinspecties
- Aantoonbaar maken gemiddelde spouwbreedte
- Meer monsternames
- Nevenactiviteiten expliciet uitsluiten
- Boorgatenpatroon naar diameter
- **Verzekerde garantie**



SKG-IKOB

Certificatie

Tot slot

- Eenduidigheid, helderheid en snelheid
- Innovaties
- Toezicht en toetsing, maar ook partnership



Onafhankelijkheid en (onafhankelijk) toezicht daarop blijft essentieel !!



SKG-IKOB

Certificatie

Dank voor uw aandacht !!

Bedankt voor uw deelname!

En graag tot ziens op DuurzaamGebouwd.nl

Mede mogelijk gemaakt door:

