

Monitoringblad Tools Bewoners en Monitoring

Datum	Mei 2019
Versie	versie 1.0
Auteurs	Martin van Briemen, Rens Verbruggen, Maarten Hommelberg
Auteursrechten	© Copyright 2019 door Vereniging De BredeStroomversnelling Niets uit dit document mag oneigenlijk gebruikt of zonder toestemming gedeeld worden.
Aantal pagina's	8 pagina's inclusief deze
Met dank aan	Ontwikkeltafel Monitoring

Inleiding

Monitoring van woningen en nul op de meter-woningen in het algemeen zijn voor veel bewoners nieuw. In dit monitoringblad worden een aantal tools geboden die helpen om een bewoner te informeren. Achtereenvolgens worden handvatten gegeven waarover gecommuniceerd moet worden met bewoners, wordt een voorbeeld protocol voor een mutatie in een NOM-woning geboden en wordt een voorbeeld beslisboom beschreven waarin vragen van bewoners behandeld kunnen worden binnen de corporatie.

Ingrediënten communicatie met bewoners over monitoring

In dit hoofdstuk vind je de minimale ingrediënten voor een folder (of ander communicatiemiddel) voor bewoners over het monitoringssysteem dat zij krijgen bij hun woning. Een dergelijke communicatiemiddel is bedoeld voor huurders die deelnemen aan een renovatieproject naar nul-op-de-meter, bij een mutatie van een NOM-woning of bewoners die een NOM-nieuwbouwwoning betrekken. Met opzet is gekozen om slechts ter inspiratie ingrediënten en/of voorbeeldzinnen te gebruiken in dit document, zodat je zelf de juiste formulering en tone-of-voice kunt kiezen die past bij jouw organisatie, de doelgroep en uiteraard het nul-op-de-meterconcept/monitoringsysteem zelf.

Wanneer communiceren over monitoring?

Het moment van communiceren kan per project verschillen en is afhankelijk van de informatiebehoefte van bewoners en wanneer (bij renovatie) het renovatievoorstel voldoende concreet is om het onderwerp monitoring aan te snijden. Wanneer meer gedetailleerd over de energieprestatievergoeding gecommuniceerd wordt, kan aansluitend ook het onderwerp monitoring behandeld worden. Het advies is om een folder met onderstaande ingrediënten in ieder geval vóór de draagvlakmeting en/of het tekenen van (het aanhangsel van) de nieuwe huurovereenkomst te communiceren.

Zorg dat het communicatiemiddel past bij de ontvanger

Houd er rekening mee dat één keer communiceren door middel van een folder voor veel mensen onvoldoende is om de informatie zich eigen te maken. De ervaring vanuit NOM-projecten leert dat het verstandig is om het onderwerp minimaal drie keer op verschillende momenten (gedurende een renovatieproject) aan bod te laten komen. Let daarbij goed op dat het communicatiemiddel ook aansluit bij de ontvanger. Is een folder voldoende, kun je werken met plaatjes of werkt een video misschien beter? Of is het wellicht toch nodig om de informatie in een persoonlijk gesprek toe te lichten? Voorkom zoveel mogelijk vakjargon, technische termen en afkortingen. Tip: Check ruim voor het moment van communiceren bij een klankbordgroep of bewonerscommissie of de boodschap die je over wilt brengen duidelijk en volledig is.

Hieronder volgt een lijst met ingrediënten en voorbeelden die je kunt gebruiken in je communicatie over monitoring:

Inleiding

- Wat lees je in deze folder?
- Monitoring is onlosmakelijk verbonden met huur van de NOM-woning i.v.m. de energieprestatievergoeding die een huurder betaalt aan de verhuurder én de energieprestaties die een NOM-aanbieder (lees bouwver) garandeert voor de woning.

Welke gegevens uit woning worden verzameld door het monitoringssysteem?

- Welke gegevens worden gemeten?
 - Het stroomverbruik van alle installaties in uw woning en uw eigen huishoudelijk verbruik,
 - De hoeveelheid energie die opgewekt wordt door uw zonnepanelen,
 - De temperatuur in huis,
 - De temperatuur van het tapwater.
 - Optioneel: de luchtkwaliteit in uw woning.
- Met welke doel worden de energieprestaties gemonitord?
 - U zo goed mogelijk inzicht te geven in uw energieverbruik en -opwek,
 - Zodat de bouwver de installaties van uw woning goed in kan regelen en kan onderhouden,
 - Om ervoor te zorgen dat het binnenklimaat in uw woning optimaal is,
 - Om de energieprestatievergoeding van u te mogen innen is de woningcorporatie wettelijk verplicht om aan te kunnen tonen dat uw woning voldoet aan de in de wet vastgestelde eisen voor de energieprestaties van uw woning. Met het monitoringssysteem kunnen wij dit aantonen,
 - Om de garanties te behouden die de bouwver levert op de energieprestaties van uw woning.
- Wat voor soort display/portal/gebruikersinterface krijgen bewoners en hoe kunnen bewoners die inzien? Welke informatie kunnen zij inzien?
- Waar komen de meters en het eventuele display in de woning te hangen?

Wat levert monitoring op?

Voorbeelden:

- Het monitoringssysteem signaleert wanneer er fouten ontstaan aan uw installatie en/of apparatuur die zorgen voor warmte, energieopwekking en eventueel ventilatie. Het systeem informeert zo nodig een onderhoudsdienst die een storing verhelpt. Dit biedt een stuk veiligheid en gemoedsrust; u hoeft er zelf niets voor te doen of te kunnen.
- Haal het optimale uit uw woning qua wooncomfort en energiebesparing. Door het inzicht dat u krijgt in uw energieverbruik en -opwek, kunt u zelf keuzes maken in de afweging tussen wooncomfort en energiebesparing die bij u passen. Denk aan: welke invloed heeft lang en warm douchen op mijn energierekening? Wat gebeurt er met mijn energieverbruik als ik de verwarming een graad lager zet in de winter? Of wanneer wek ik veel energie op en kan ik het beste apparaten gebruiken die veel energie verbruiken, zoals bijvoorbeeld een wasmachine?

- Inzicht in financiën rondom energie: geen verrassingen in de eindafrekening van uw energieleverancier, doordat u tussentijds inzicht hebt in uw energiegebruik en -opwek.
- U kunt (indirect) inzicht krijgen in zogenaamd sluipverbruik: welke apparaten gebruiken 's nachts bijvoorbeeld ongemerkt en onnodig energie? (Let op: is dit eenvoudig te achterhalen met het systeem dat bewoners krijgen? Of moeten zij veel moeite doen om sluipverbruik te achterhalen? Creëer geen valse verwachtingen en kies zelf of dit voorbeeld past bij de situatie in je project.)
- Door het inzicht dat u krijgt in uw energieverbruik kunt u bewuster met energie omgaan en zo een bijdrage leveren aan een beter milieu.
- U kunt zien of de garanties die uw verhuurder geeft op energieprestaties van uw woning gehaald worden.

Privacy: wat zijn je rechten?

- Leg uit welke rechten bewoners kunnen ontleen aan de informatie die zij verkrijgen uit het monitoringssysteem.
- Verwijs naar de rechten vanuit de [AVG-wetgeving](#):
 - Dataportabiliteit: je hebt het recht om jouw persoonsgegevens digitaal te ontvangen, in een gestructureerd, veelgebruikt en machineleesbaar formaat.
 - Vergetelheid: je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten verwijderen uit de database van het monitoringssysteem.
 - Inzage gebruik van persoonsgegevens: je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens van je verzameld worden, met welk doel, waar deze gegevens vandaan komen en wie deze in kan zien.
 - Rectificatie & aanvulling: je hebt het recht om je persoonsgegevens op verzoek te wijzigen of aan te vullen.
 - Inzage onderbouwing geautomatiseerde beslissingen/profilering: indien er sprake is van geautomatiseerde besluitvorming, heb je het recht op inzage in de onderbouwing van deze beslissing en recht dat een mens de beslissing beoordeelt en eventueel corrigeert.
 - Bezwaar gegevensverwerking: je hebt het recht om bezwaar te maken tegen het verzamelen en gebruik van jouw persoonsgegevens.

Welke partijen kunnen mijn gegevens inzien?

Beschrijf kort welke partijen inzicht hebben in de monitoringsgegevens. Wat doen zij met deze gegevens en met welk doel doen ze dat?

Wat verwachten we van u?

- De corporatie heeft als verhuurder toestemming nodig van de huurder om de energieprestaties van de woning te mogen meten. Deze toestemming is onderdeel van de nieuwe huurovereenkomst die een huurder tekent.
- Wat als een bewoner de monitoring belemmert? Als je het functioneren van het systeem belemmert vervalt je recht op garantie dat de woning bepaalde prestaties levert.
- Indien nodig: Maak een account aan en log in op de app of portal.

Vragen, storingsmeldingen, klachten of ideeën

Waar kunnen bewoners terecht met vragen, storingsmeldingen, klachten of ideeën rondom het monitoringssysteem?

Tot slot kan het verstandig zijn om de volgende onderwerpen te behandelen:

- Zuinig omgaan met energie begint bij uzelf. Check daarom regelmatig uw monitoringssysteem hoeveel energie u verbruikt.
- Wat is een energieprestatievergoeding?
Voorbeeld: Nu betaalt u een maandelijks voorschot voor uw energiegebruik aan uw energieleverancier. Maar na de verbouwing wekt uw woning zelf energie op. Voor deze nieuwe prestatie van uw woning gaat u na de verbouwing maandelijks een zogenaamde energieprestatievergoeding betalen aan de woningcorporatie. Deze vergoeding komt in de plaats van uw maandelijkse energielasten bij de energieleverancier.
Voorbeeld Stadlander: Voor de energieprestatievergoeding krijgt u een goed geïsoleerde woningen met hoogwaardige duurzame installaties voor verwarming, warmtapwater en om uw eigen energie op te wekken. Uw maandelijkse energielasten die u anders betaalde aan uw energieleverancier kunt u nu inzetten om de energieprestatievergoeding te financieren.
- U houdt een aansluiting bij uw energieleverancier: Na de verbouwing hebt u geen gasaansluiting meer. Maar u houdt wel een aansluiting voor elektriciteit bij uw energieleverancier. Zo bent u ervan verzekerd dat u altijd voldoende stroom hebt. Ook als de zon niet fel schijnt. De aansluiting bij uw energieleverancier zorgt ervoor dat u stroom teruglevert op momenten dat u deze niet nodig heeft voor eigen gebruik. Daarnaast kunt u stroom ontvangen als u meer stroom verbruikt dan dat u zelf opwekt.
- Energiebundel: In ruil voor de energieprestatievergoeding die u betaalt, krijgt u een energiebundel. Daarmee krijgt u een bepaalde hoeveelheid stroom per jaar om te gebruiken voor verwarming, warm water, licht en huishoudelijke apparaten. Die hoeveelheid is voldoende voor een gemiddeld huishouden. Verbruikt u meer energie, dan betaalt u bij aan uw energieleverancier. Maar verbruikt u op jaarbasis minder stroom? Dan krijgt u geld terug van uw energieleverancier. De hoeveelheid stroom in uw energiebundel is de minimale opbrengst van uw zonnepanelen die wij u garanderen. Wekken uw zonnepanelen meer energie op? Dan is dat uw voordeel.
- Bijstellen van uw maandelijks voorschot aan uw energieleverancier: Voorkom dat u aan het eind van het jaar onverwachts een groot bedrag aan uw energieleverancier bij moet betalen. Dit gebeurt wanneer u meer energie verbruikt dan dat in uw energiebundel beschikbaar is. Schat u in dat u niet uitkomt met uw energiebundel? Wellicht is het dan verstandig om de hoogte van het maandelijks voorschot dat u aan uw energieleverancier betaalt bij te stellen.
- Wanneer vindt de afrekening met de energieleverancier plaats? En wanneer ontvangt de bewoners een EPV-jaaroverzicht?
- Let op: de term nul-op-de-meter kan voor verwarring zorgen, omdat geen enkel huishouden uiteindelijk over een jaar genomen écht precies evenveel energie verbruikt als dat er opgewekt wordt. Vermijd dus deze term óf leg duidelijk uit hoe bewoners deze term moeten interpreteren: de zonnepanelen wekken genoeg energie op voor een gemiddeld huishouden voor verwarming, warm water, licht en huishoudelijke apparaten. En, nul-op-de-meter betekent niet nul op de rekening, er wordt nog steeds maandelijks geld betaald voor energie, alleen aan een andere organisatie.

Protocol mutatie van een NOM-woning

In dit hoofdstuk wordt een voorbeeld protocol weergegeven voor de te nemen stappen in het geval er een mutatie plaatsvindt in een NOM-woning.

1. Bewoner zegt de huur op van een nul-op-de-meterwoning.
2. De bewoner of corporatie meldt opzegging bij eigenaar installatie?
3. Controle: zijn er beschadigingen door huurder die invloed kunnen hebben op de energieprestaties van de woning? Denk bijvoorbeeld aan gaten boren in de gevel.
4. Bij mutatie controle van ventilatiefilters zo nodig vervangen.
5. De oude huurder wordt afgemeld bij de leverancier van het monitoringssysteem.
6. De oude huurder krijgt een EPV-overzicht.
7. Er vindt een afrekening plaats in de energiekosten tussen de oude huurder en de energieleverancier.
8. Bij aansluiting van woning op warmtenetwerk dient huurder overeenkomst met warmte leverancier op te zeggen en indien nodig eindstand aan te leveren.
9. Een potentiële nieuwe huurder
 - a. wordt geïnformeerd over de energieprestatievergoeding
 - b. krijgt een persoonlijke berekening om de verwachtingen m.b.t. de energiebundel en het energieverbruik te managen.
 - c. wordt geïnformeerd over het monitoringssysteem en de verwerking van persoons- en meetgegevens
10. De nieuwe huurder tekent het huurcontract (met aanhangsel) en gaat akkoord met het heffen van de energieprestatievergoeding en het verwerken van de persoonsgegevens.
11. De nieuwe huurder wordt aangemeld bij de leverancier van het monitoringssysteem.
12. De leverancier van het monitoringssysteem verstrekt een gebruikersnaam en wachtwoord voor gebruik van de portal.
13. Optioneel: de nieuwe huurder gaat een verwerkersovereenkomst aan met leverancier monitoringssysteem voor het delen van meterstanden. (Check: is dit geregeld in de huurovereenkomst?)
14. De nieuwe huurder krijgt instructie bij het gebruik van de nieuwe woning en de bijbehorende installaties/apparatuur.
15. De nieuwe huurder krijgt informatie en contactgegevens voor het melden van storingen aan de installaties.
16. De nieuwe huurder krijgt (toegang tot) alle benodigde documentatie over het gebruik van de woning en de bijbehorende installaties/apparatuur.
17. Check na oplevering (6 weken tot 3 maanden): begrijpt de nieuwe huurder hoe de woning werkt (monitoringssysteem, verwarming, ventilatie, filters) en heeft hij/zij inzicht in zijn/haar energieverbruik? Het moment van checken is per project en/of bewoner verschillend. Is de rust wedergekeerd (eventuele opleverfouten hersteld, klussen door bewoners zelf in de woning afgerond, etc.)? Een seizoenswisseling is een goed moment: bijvoorbeeld wanneer de verwarming aangaat.

Voorbeeld beslisboom vragen over monitoring

Hieronder vindt u een voorbeeld beslisboom die door een woningcorporatie gehanteerd kan worden in relatie tot vragen over monitoring.

Algemeen

[naam woningcorporatie] werkt samen met [aantal] verschillende toeleveranciers van monitoringsystemen. Met alle partijen is afgesproken dat huurders met vragen en klachten over het monitoringssysteem contact kunnen opnemen met [partij, afhankelijk van SLA].

Belangrijk voor onze organisatie is de beslisboom of route als een klant in eerste instantie een vraag of klacht wil melden bij [naam woningcorporatie]. Voor de routing van een vraag of klacht dient in [naam ERP-systeem] op adresniveau voor de NOM-woningen opgenomen te worden welke aanbieder en toeleverancier bij welk adres behoort voorzien van contactgegevens zodat naar de juiste aanbieder kan worden doorverwezen.

Stappenplan

Stap 1:

Als een vraag of klacht over de monitoring van een NOM-woning gemeld wordt bij [naam woningcorporatie], raadpleegt de medewerker klantcontactcentrum (KCC) welke aanbieder/toeleverancier behoort bij de woning van de klant, zodat de klant naar deze partij doorverwezen kan worden met zijn vraag of klacht.

Stap 2:

Als een klant contact op neemt met [naam woningcorporatie] omdat zijn vraag of klacht niet in behandeling wordt genomen of dat hij ontevreden is over de afhandeling van zijn vraag of klacht door de aanbieder/toeleverancier van de monitoring wordt deze zaak doorgezet aan de projectleider [naam afdeling].

Stap 3:

De projectleider [naam afdeling] neemt de zaak in behandeling en neemt binnen 24 uur contact op met de klant.

Stap 4:

De projectleider [naam afdeling] stelt zo nodig een onderzoek in en vraagt hiervoor input bij de aanbieder/toeleverancier als data bij [naam woningcorporatie] niet beschikbaar is.

Stap 5:

De projectleider [naam afdeling] neemt contact op met klant en presenteert het onderzoekresultaat. Afhankelijk van het resultaat wordt aanbieder in kennis gesteld en gevraagd herstelwerkzaamheden uit te voeren of een regeling met de klant te treffen.

Stap 6:

De projectleider [naam afdeling] sluit de zaak als aanbieder/toeleverancier de herstelwerkzaamheden gereed heeft gemeld of een regeling met de klant heeft getroffen.

