

# Waar innovatie plaatsvindt vallen spaanders

Over de nul-op-de-meterwoningen in de Tilburgse Le Sage ten Broekstraat zijn in de media verschillende berichten verschenen. Deze hebben veel opschudding veroorzaakt. In de berichten klaagden verschillende bewoners over gebreken aan de gerenoveerde woningen. Deze klachten hadden een grote impact op de betrokken projectpartners.

Uiteraard bij verhuurder Tiwos, maar zeker ook bij de verantwoordelijke bouwer Ballast-Nedam en de andere aanjagers van deze innovatieve renovatiemethode. Want hoe fraai is het als je op de locatie waar je woont een vrijwel nieuwe woning krijgt zonder hogere woonlasten?

## Grootschalig innovatieprogramma

Vanuit die belofte is in Nederland een grootschalig innovatieprogramma in werking getreden onder de inmiddels bekende naam: 'Nul-op-de-meter wonen'. Dat dit niet zomaar gaat, blijkt wel uit de recente ervaringen van de bewoners in Tilburg. Het zijn pijnlijke leermomenten in de ontwikkelingstocht die tientallen bouwers in samenwerking met diverse woningcorporaties hebben ingezet.

Een expeditie waarbij bouwers en industrie 'de codes' betaalbaarheid, opschaalbaarheid en beschikbaarheid proberen te kraken. In tegenstelling tot de ontwikkeling van een Tesla of een iPad kunnen deze innovators het testpanel niet selecteren. Testen, leren en weer verder innoveren gebeurt nu eenmaal in de praktijk. Dus met échte bewoners en in échte wijken.

## Uniek

Ik moet vaststellen dat de resultaten uniek zijn. In een aantal jaar is het authentieke renovatieproces geëvalueerd naar een hightech aanpak met enorme ontwikkelingen in gevels en daken produceren, installaties en zonnepanelen integreren én de nul-op-de-meterwoning monitoren en aansturen.

### *Is daarmee het nul-op-de-meterproject mislukt?*

En ja, dan gaat het ook weleens mis. Is daarmee het nul-op-de-meterproject mislukt? Uiteraard niet. We moeten niet vergeten, dat het testpanel bestaat uit bewoners die tijdens de kerstdagen geen koude of te warme voeten willen hebben. De bouwsector heeft nogal eens de neiging om kritiek en negatieve berichtgeving te relativiseren en rationeel toe te lichten.

Dankzij de ervaringen die 'homemate' Anke van Hal met mij deelt weet ik nu dat het ook anders kan. Ervaringen in de Verenigde Staten leerden haar bijvoorbeeld, dat innovatie hand-in-hand gaat met een uitermate klantgerichte benadering. Tot zelfs op het overdrevene af. Bewoners die bereid zijn om totaal iets nieuws in hun woning uit te proberen moet de bouwsector als helden beschouwen, citeer ik de hoogleraar. De Amerikanen zetten in op extra aandacht en zorg wanneer zich tijdens de innovatie dergelijke problemen voordoen.

## Helden

Hoe maken we nu de vertaalslag naar de Le Sage ten Broekstraat in Tilburg? Die zeventien bewoners zijn dus de échte helden. Alle media-aandacht en publieke discussies hebben ook een positief effect. De bouwer die verantwoordelijk is voor de prestatie van de nul-op-de-meterrenovatie, leert door de confrontatie met ontevreden gebruikers met een turbosnelheid. Tijdens de provinciale samenwerkdag deelde de directeur onlangs zijn persoonlijke ervaringen en betrokkenheid met alle andere bouwers. Met innoveren moet je je ook kwetsbaar opstellen en vervolgens verantwoordelijkheid nemen om de kinderziektes op te lossen.

## Vallen en opstaan

Nu zijn de bouwers en corporaties aan zet die ook verhalen moeten ophalen bij bewoners die dolgelukkig zijn. Zij moeten politici overtuigen dat een bouwsysteem doorbreken met vallen en opstaan gebeurt. Ondertussen moeten die Tilburgse bewoners zonder extra kacheltje tevreden worden in hun geupgrade woning. Ook deze ervaringen zullen het innovatieproces versnellen van de niet te stoppen nul-op-de-meterontwikkeling.

*Peter Linders*

*Kwartiermaker en Energieambassadeur bij Platform 31 en verbonden aan het programma Huren met Energie*