



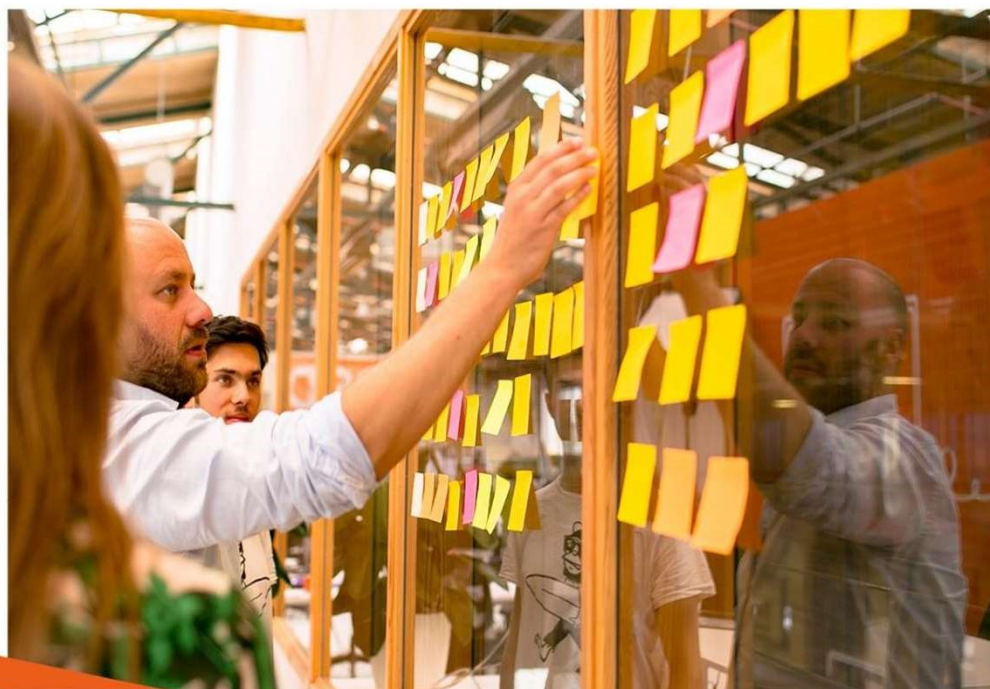
Zonnepanelen in de woningcorporatie sector

Caspar Gooren

Lessons learned van een regionaal inkoop collectief

1-10-2019

Sungevity: bedrijf met een missie



Kerncijfers Sungevity

Woningen 2018	7000
Aantal werknemers	185
Omzet 2018	€35M (€50m in 2019)

Resultaten Woningcorporaties:

Klantwaardering overall	gemiddeld 8.2
Klanttevredenheid installatie:	>4 (1-5 sterren)
Klachten	<1%
Gem. Huurdersparticipatie	> 60%
Opbrengstgarantie nageleefd	100%
Veiligheid	100% voldaan aan norm



Gesteund door 'leader in energy transition'

Medewerkers	150.000
Omzet 2018	€65 miljard (2.8 miljard netto winst)

Uitvraag zonnepanelen Woonwaard en Pré Wonen

Tender uitvraag:

- Request for Information
- Observers
- Leveranciersselectie
- Bestek & uitvraag: Projectmatig uitvoeren Zon PV

PRIJS CRITERIA

1. Prijs obv aantal panelen & min. Opbrengst
2. Gewenste garantieperiode omvormers
3. Bijdrage huurder per corporatie verschilt

KWALITEITS CRITERIA

1. Projectorganisatie
2. Klantreis
3. Huurder bewustwording
4. Monitoring, service en opbrengstgarantie
5. Materialen, circulariteit en ketenmanagement
6. Garanties
7. Veiligheid
8. Klantgerichtheid na oplevering

Implementatie contract

Contract

- Scope:
 - MGW+EGW
 - Renovatie, nieuwbouw en mutatie
- Smart KPI's
- Prijs optimalisatie en regionale afstemming door opzet contract

Learnings contract

- Design & Build vs PV-raamcontract
- Opnemen van staffelkorting goed idee
- Duidelijke doelstelling maakt contractproces makkelijk:
 - Hoge participatie
 - Optimale dakbenutting
 - Esthetiek
 - Gelijke besparing per woning
- Uniforme uitvraag geeft betere voorwaarden
- AVG per corporatie verschillend (rekening mee houden in contractvorming)



Lessons learned klantreis en project



Woningcorporatie klantreis



Communicatie Strategie

1. Voorbereiding

2. Huurder bewustwording

3. Installatie

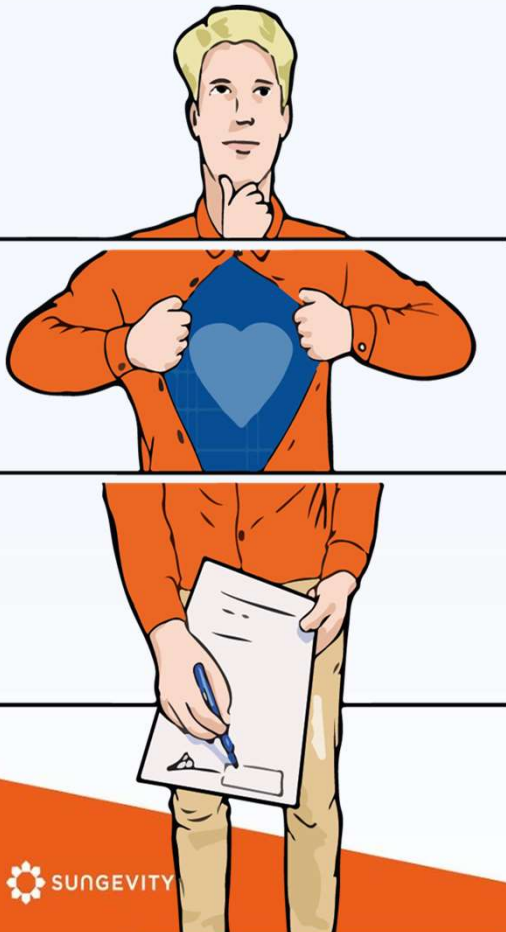
4. Nazorg

KPI huurders deelname: > 60%, door:

- Goede introductie Sungevity
- Communicatie strategie: hart & hoofd
- Buurt ambassadeur
- Open Dak Dagen
- Veel contactmomenten
- Mutatie proefwoning

Lessons learned

- Eerste brief door corporatie
- Grote verschillen tussen corporaties
- Communicatie: email EN brief
- Bijdrage huurders is bepalend voor deelname
- Communicatie op huurder afstemmen



Dag van installatie



Persoonlijke intake



Schouw op locatie



Omvormer en kabeltraject



PV installatie



Monitoring



Dag van installatie



Installatie KPI's

- 90% first time right
- 90% activatie monitoring
- 100% controle bij oplevering

Lessons learned

- Werk alleen met gecertificeerde installateurs (Zonnekeur, VCA, NEN1010)
- Huisinstallateur woningbouwcorporatie laten deelnemen
- Nederlandse taal beheersing
- Duidelijke afspraken mutatieproces
- Houd rekening met opstalverzekering
- Micro omvormers in sommige gevallen zinvol

VEILIGHEID: meer dan wet-en regelgeving

KPI'S VEILIGHEID	MIDDEL/INDICATOR	DOEL
VEILIGHEID OPDRACHTNEMER INSTALLATEURS EN INSTALLATIE	STEEKPROEVEN DOOR SUNGEVITY ZELF	100% GOEDKEURING
VEILIG WERKEN	FOTO'S VAN VEILIG WERKEN IN OPLEVER APP OP 100% VAN DE INSTALLATIES	100% VOLDAAN AAN NORM

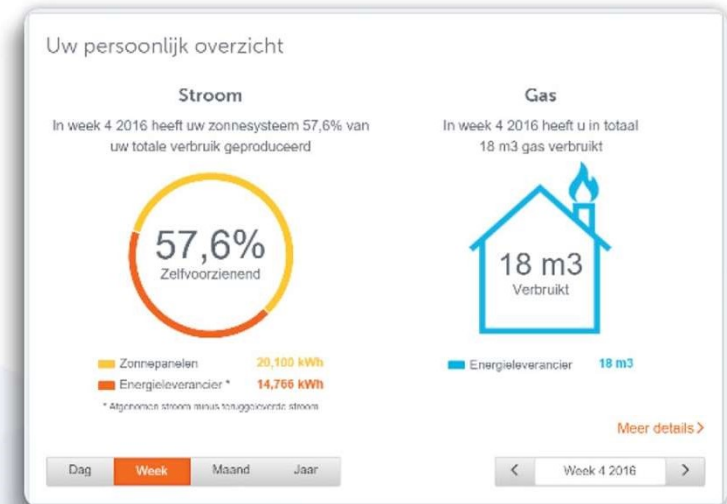
Monitoring, Service en Opbrengstgarantie

Monitoring

- Huurder - Inzicht en Bewustwording
- Inzicht in opbrengstgarantie middels GPRS monitoring
- Opbrengstgarantie en portfolio analyse
- 24h storingsnummer & Reparatie/Onderhoud

Lessons learned

- Denk na over storings- en onderhoudscontract
- Monitoring & opbrengstgarantie bestaande PV systemen
- Projectmatig afsluiten reinigingservice is goedkoper



Garanties



Sunsure

Installatie & materialen garantie



Opbrengst garantie

Lessons learned

- GPRS Monitoring (geen Wifi)
- Vraag garanties bij leverancier op
- Kennisdeling met servicedesk corporatie
- FAQ website

KPI'S
MONITORING EN
OPVOLGING

ACTIVATIE MONITORING
PORTAL (INZICHT VOOR
HUURDER IN PRODUCTIE
EN VERBRUIK)

OPBRENGSTGARANTIE
NAGELEefd

MIDDEL/INDICATOR

AANTAL HUURDERS
GEACTIVEERD (SOMMIGE
HUURDERS NIET ONLINE
OF WILLEN NIET)

SYSTEMEN LEVEREN
BELOOFDE OPBRENGST
ONDER GARANTIE

DOEL

>90%

100%

Materialen, Circulariteit en ketenmanagement

What to share?

OUR SHARING CLOSET



Circulariteit & keten management

Impact Report

Circulair office

Oog voor
de medemens

Hoge kwaliteit
panelen

Product recycling



~~REFUGEE~~
COMPANY

JA SOLAR



Lessons learned

- Keten verantwoordelijkheid noodzakelijk: herkomst materialen en recycling eisen niet altijd goed onderbouwd
- Solar ScoreCard: selectie leveranciers ook o.b.v. garanties en circulariteit
- Kies Tier 1 Leveranciers

Samenvatting voordelen van gezamenlijke inkoop

Voordeel regionale inkoop aanpak

- Aansluiten bij succesformule
- Lagere externe advieskosten
- Korte doorlooptijden in voorbereiding & uitvoering
- Lagere systeemkosten (schaal)
- Lagere interne proceskosten

Lessons learned

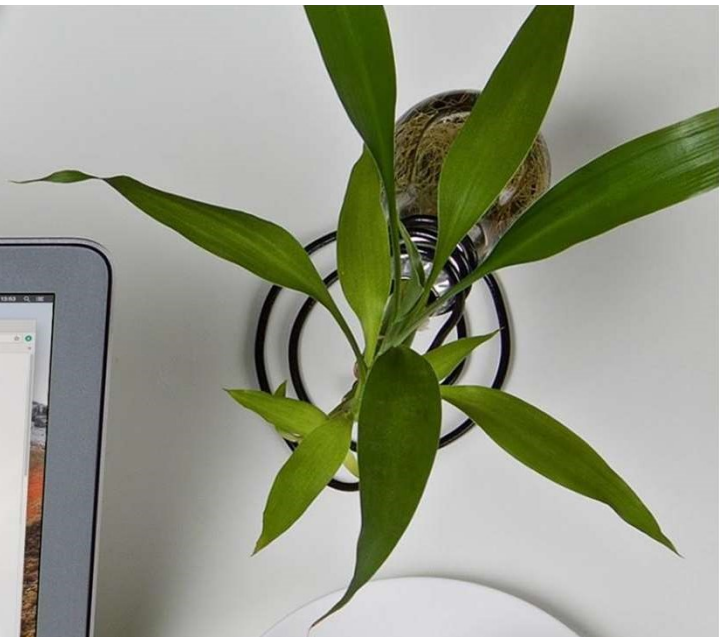
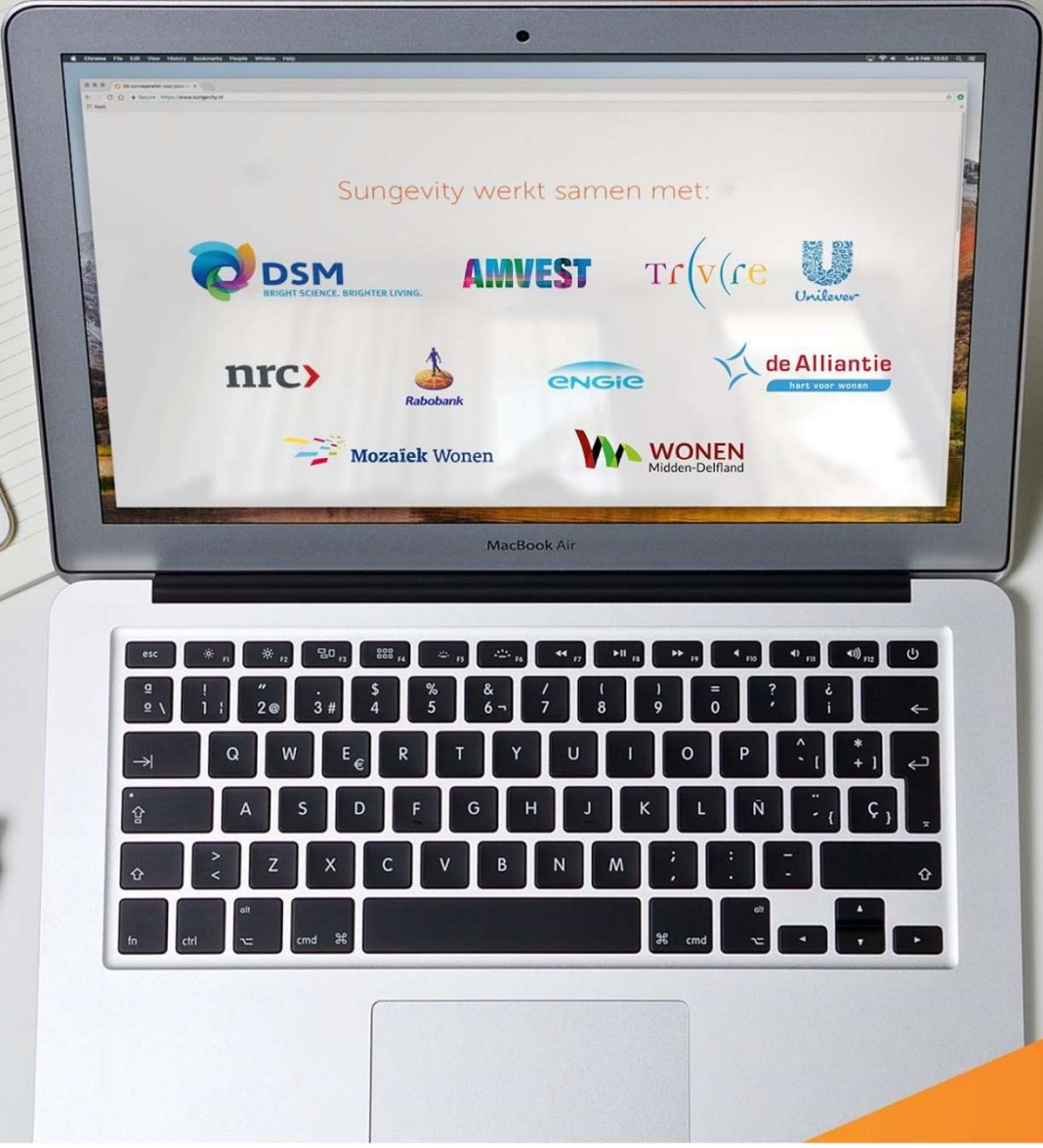
- Communicatie afstemmen op huurder
- Neem tijd om scope en doel te bepalen:
 - Eensgezins- en/of meersgezinswoningen
 - Projectmatig, mutatie, nieuwbouw, renovatie
 - Uniformeren aanbod tussen corporaties
- Participatie vergroten door:
 - Servicekosten vrijstellingsperiode
 - Opbrengstgarantie
- Vraag om staffelkorting
- Flexibel contract



Koffie plannen met Caspar Gooren
caspar.gooren@sungevity-intl.com
06-22414781



Zonnepanelen!!



Service & Onderhoudpakketten



GOLD

- 10 jaar garantie op de omvormer incl. arbeidskosten
- 15 jaar PV panelen incl. arbeidskosten
- 24 uur Storingsdienst voor 15 jaar
- Actieve GPRS Monitoring* van het PV systeem inclusief huurders app
- Monitoring voor alle PV systemen (ook niet sungevity systemen)
- 15 jaar opbrengstgarantie
- Reinigingsservice en Visuele check voor alle woningen iedere 3 jaar



SILVER

- 10 jaar garantie op de omvormer & PV panelen incl. arbeidskosten
- 24 uur Storingsdienst voor 10 jaar
- Actieve GPRS Monitoring* van het PV systeem inclusief huurders app
- Monitoring van alle Sungevity PV installaties (voor oa GRESB)
- 10 jaar opbrengstgarantie



BRONZE

- 10 jaar garantie op de omvormer & PV panelen excl. arbeidskosten
- 9:00 tot 17:00 uur Klantenservice voor 10 jaar
- Passieve Wifi Monitoring van het PV systeem

* Onafhankelijk van het Wifi netwerk van de huurder.