

Whitepaper

Efficiënt ketelonderhoud in projecten

Beheer en onderhoud van verwarmingsinstallaties in projecten, zoals voor woningbouwcorporaties en VvE's, kan vaak veel effectiever. Door een nauwe, langdurige samenwerking tussen opdrachtgever, installatiebedrijf en cv-ketel leverancier wordt de technische levensduur van een verwarmingstoestel waargemaakt, tegen lagere kosten en met meer veiligheid en comfort voor de bewoners. In dit document wordt nader uitgelegd waar winst te behalen valt en op welke manier een fabrikant hier een rol in kan spelen.

Uitdaging voor woningcorporaties

Zo'n 7 miljoen wooneenheden worden in Nederland met een cv-ketel verwarmd. Ongeveer de helft daarvan maakt onderdeel uit van de projectenmarkt, waarbij de meeste ketels in het bezit zijn van woningbouwcorporaties. Het belangrijkste doel van deze corporaties is helder: het aanbieden van een kwalitatief goede woonruimte die betaalbaar is voor mensen met een smalle beurs. Verschillende recente ontwikkelingen op de woningmarkt en overheidsmaatregelen hebben deze taak er voor corporaties niet makkelijker op gemaakt. Dat zorgt ervoor dat het meer dan ooit van belang is om kritisch naar de kosten te kijken en zo efficiënt mogelijk te werken. Het beheer en onderhoud van de technische installaties, waaronder de cv-ketel, maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. En op dat gebied valt voor veel corporaties nog een wereld te winnen.

Total Cost of Ownership

Zodra er nieuwe cv-ketels moeten worden ingekocht, is het niet toereikend om slechts te kijken naar de aanschafprijs van een toestel. Prijskaartjes van verschillende cv-ketels zullen elkaar doorgaans niet veel ontlopen en bovendien zijn de vervangingskosten slechts een beperkt deel van de totale investering. Om een goed beeld te krijgen van het volledige kostenplaatje is het noodzakelijk om te kijken naar de totale kosten van een cv-ketel over de gehele levensduur van vijftien tot achttien jaar (afhankelijk van het toestel).

Deze Total Cost of Ownership (TCO) bestaat naast de aanschafprijs van een cv-ketel bijvoorbeeld ook uit organisatie- en verzekeringskosten. Het meeste geld is tijdens het beheer echter gemoeid met onderhoudskosten. Tegelijkertijd is juist dat een onderdeel waar met een efficiënte strategie de meeste winst geboekt kan worden. Dat begint met winst in kwalitatieve zin. Want zodra het aantal storingen en reparaties naar beneden wordt gebracht, leidt dat uiteindelijk vanzelf tot financiële winst. En, minstens zo belangrijk, tot een hogere huurderstevredenheid.

Weg uit de aanbestedingscultuur

Maar hoe kom je tot goed onderhoud? De sleutel tot succes ligt in de manier van samenwerken tussen woningcorporatie, servicebedrijf en leverancier van de cv-ketels. In het verleden kozen veel corporaties er voor om zowel bij de ketelvervanging als tussen de onderhoudsintervallen steeds opnieuw aan te besteden voor de laagste prijs. Met als gevolg: een complex ketelbestand, bestaande uit verschillende merken en typen ketels en steeds wisselende partijen die het onderhoud uitvoeren. Het risico dat alleen het hoognodige onderhoud wordt uitgevoerd en dat er weinig tot geen preventieve maatregelen worden getroffen, ligt dan al snel op de loer. Zeker in combinatie met een beleid dat op de laagste prijs gericht is. Hoe korter de onderhoudscontracten, des te minder service en des te groter de kans op storingen. En zodra er dan onverwachte storingen optreden, ontstaat er vaak een vervelende discussie tussen servicebedrijf en leverancier. Waarbij de één wijst naar het

product en de ander wijst naar het gebrekkige onderhoud dat uitgevoerd is. De woningcorporatie zit daar dan tussen en is uiteindelijk de dupe. Een situatie waar niemand bij gebaat is, zeker de huurder niet.

Langdurige ketensamenwerking

De oplossing is een langdurige, intensieve samenwerking tussen woningcorporatie, servicebedrijf en fabrikant. Binnen deze driehoek worden dan heldere afspraken gemaakt over kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen. Hierover wordt een vast onderhoudstarief afgesproken gedurende de gehele levensduur van de ketels. Vallen de kosten hoger uit dan het afgesproken bedrag? Dan betaalt de fabrikant de meerprijs. Doordat de fabrikant die verantwoordelijkheid draagt, heeft hij er alle belang bij om zijn specialistische kennis en kunde over de producten optimaal in te zetten ter bevordering van het onderhoud. Doordat de fabrikant een actieve rol speelt en op langdurige basis nauw samenwerkt met vaste partners is er een grote mate van zekerheid dat de technische levensduur van een toestel waargemaakt wordt.

Dit TCO-beleid is er volledig op gericht om de kosten gedurende de totale levensduur van een toestel naar beneden te brengen. Doordat alle partijen voor een langere termijn een contract afsluiten, is er de ruimte en de wil om te investeren in preventief onderhoud. Omdat diezelfde partijen daar later in het traject de vruchten van plukken. Naast lagere onderhoudskosten leidt een langdurige onderhoudsovereenkomst bovendien tot veiligere installaties en zorgt het voor continuïteit binnen de organisaties van de betrokken partners.

Toegevoegde waarde fabrikant

Dat klinkt natuurlijk mooi, maar hoe ziet zo'n samenwerking er in de praktijk uit en wat is de toegevoegde waarde van een fabrikant? Dat hangt uiteraard af van de situatie en de wensen van een corporatie. In een ideale situatie wordt een onderhoudsovereenkomst gesloten vanaf het moment dat er nieuwe toestellen worden aangeschaft. De duur van die overeenkomst kan wisselen, maar de intentie zou moeten zijn om zo lang mogelijk met elkaar samen te werken. Een fabrikant kan daarbij van toegevoegde waarde zijn doordat hij, als het goed is, de meeste kennis over zijn toestellen heeft. Maar daarnaast is er bij de leverancier veel kennis aanwezig over zaken als rookgaskanalen, wet- en regelgeving of brandwerende doorvoeren. Door deze kennis en ervaring zoveel mogelijk te delen, wordt het servicebedrijf ondersteund bij het onderhoud en beheer.

In de praktijk begint dat al door de aangeschafte toestellen gezamenlijk in bedrijf te stellen en door mee te denken over de ketelopstelling. Daarnaast lopen technische adviseurs van de fabrikant geregeld mee bij onderhouds- of inspectiebeurten. Zo wordt de kwaliteit van het onderhoud continu bewaakt en krijgen de monteurs tips die ze direct kunnen toepassen in de praktijk. Tegelijkertijd krijgt een fabrikant een terugkoppeling over zijn toestellen in verschillende praktijksituaties en ziet hij tegen welke problemen installateurs aanlopen. Kennis die weer gebruikt kan worden bij de ontwikkeling van nieuwe toestellen.

De fabrikant vertaalt die praktijkervaringen tevens in op maat gemaakte trainingen en cursussen voor de monteurs van het servicebedrijf. In tegenstelling tot veel algemene onderhoudscursussen zijn deze trainingen helemaal toegespitst op het bestaande ketelbestand binnen de samenwerking. Allerlei investeringen die zich terugverdienen in de wetenschap dat hetzelfde servicebedrijf voor langere tijd het onderhoud aan die ketels zal verrichten.

Kwaliteitsmonitoring

De eerste fase van een ketensamenwerking bij cv-ketelonderhoud staat in het teken van kwaliteitsmonitoring. Hierbij wordt de installed base in kaart gebracht en worden er zoveel mogelijk relevante data over de toestellen verzameld en gedeeld met alle partijen. Op basis daarvan worden onderhoudsprocessen waar nodig bijgestuurd en wordt de woningcorporatie ondersteund bij het opstellen van meerjarige onderhoudsbegrotingen die optimaal zijn afgestemd op de realiteit en per complex kunnen verschillen. Het servicebedrijf en de leverancier zijn continu bezig om processen te monitoren en kijken waar eventuele pijnpunten zitten. Afwijkingen in het storingspercentage ten opzichte van de norm voor de betreffende toestellen en bouwjaren worden zo vroegtijdig gesignaleerd en geanalyseerd.

Stel nu dat er een hoge uitval van een bepaald onderdeel zichtbaar is in een bepaald ketelpark, die niet strookt met de uitval van datzelfde onderdeel bij andere ketelbestanden. Dan zijn direct de historie van het toestel, alle installatiegegevens en de koppeling met omliggende installaties voorhanden. De partijen zijn daardoor veel beter in staat om gezamenlijk probleem te duiden en op te lossen.

Langdurige relaties vereist

Deze manier van samenwerken werkt alleen als er sprake is van een bepaalde minimale continuïteit tussen de samenwerkende partners. Een onderhoudscontract hoeft niet per se direct over de totale levensduur van een toestel te worden afgesloten, maar een minimale contractduur van zes jaar is wel gewenst. De investeringen in de eerste fase, op het gebied van dataverzameling, opleiding, meelopen met onderhoud en tussentijds overleg verdienen zich namelijk vooral terug in de laatste jaren van een toestel. Doordat excessen in die meest storingsgevoelige jaren van een toestel worden voorkomen, wordt uiteindelijk het grootste verschil gemaakt. Dat lukt niet in de eerste twee jaar, als de eerste onderhoudsbeurt nog uitgevoerd moet worden.

Er is moed, transparantie, vertrouwen en een langetermijnvisie voor nodig om met volle overtuiging een langdurig onderhoudstraject aan te gaan. Maar gesterkt door de eerste succesvolle praktijkverhalen zien steeds meer bedrijven de voordelen van een ketensamenwerking in. Bij een veilige, goed werkende verwarmingsinstallatie tegen een betaalbare prijs zijn immers alle partijen gebaat. Bovenal de bewoners.

Dit whitepaper is mede mogelijk gemaakt door het WoonTafel webinar:

[Efficiënt Ketelonderhoud in projecten.](#)

awb
Altijd aan uw zijde