

# Paleiskwartier 's-Hertogenbosch

27 mei 2026



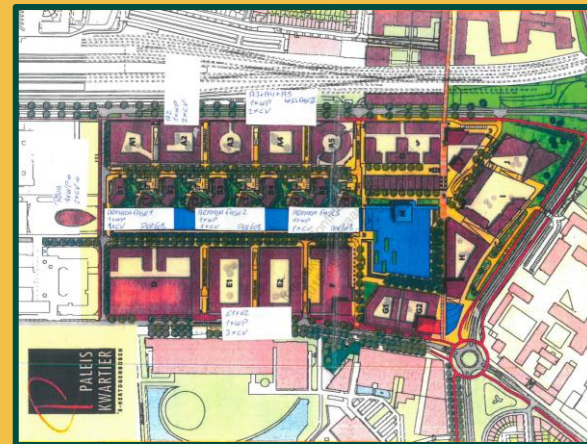
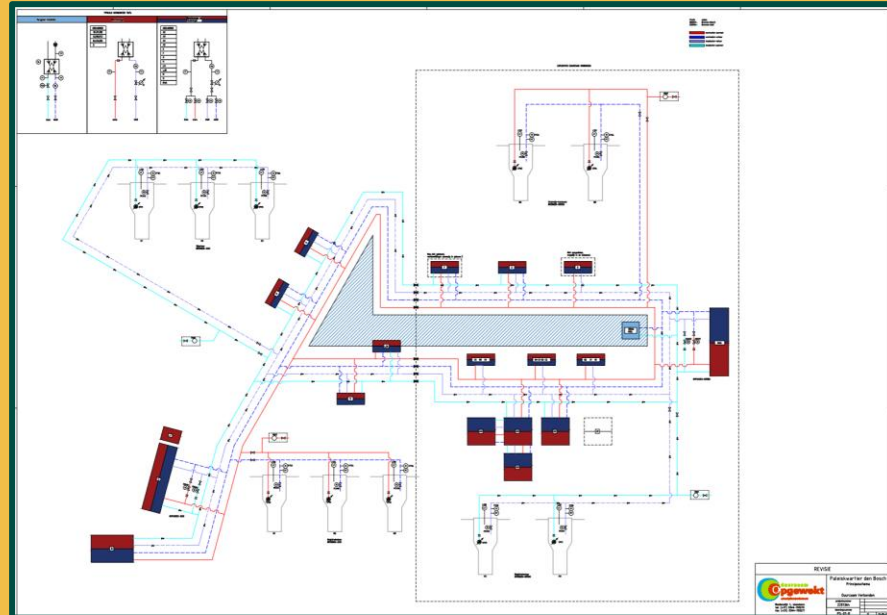
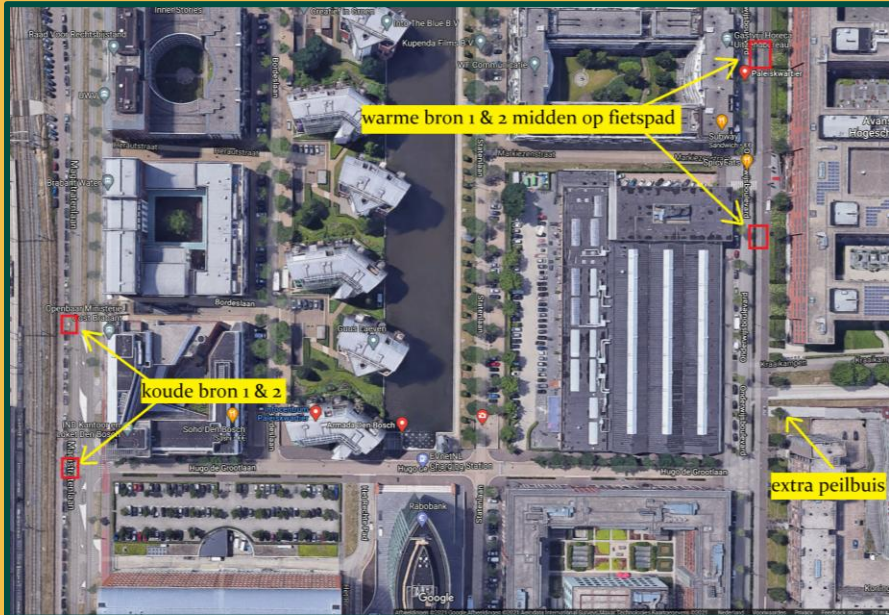
# Duurzaam Opgewekt

## Realiserende Exploitant

Marc Remmerde  
Tom Methorst  
Sjimmie Martens

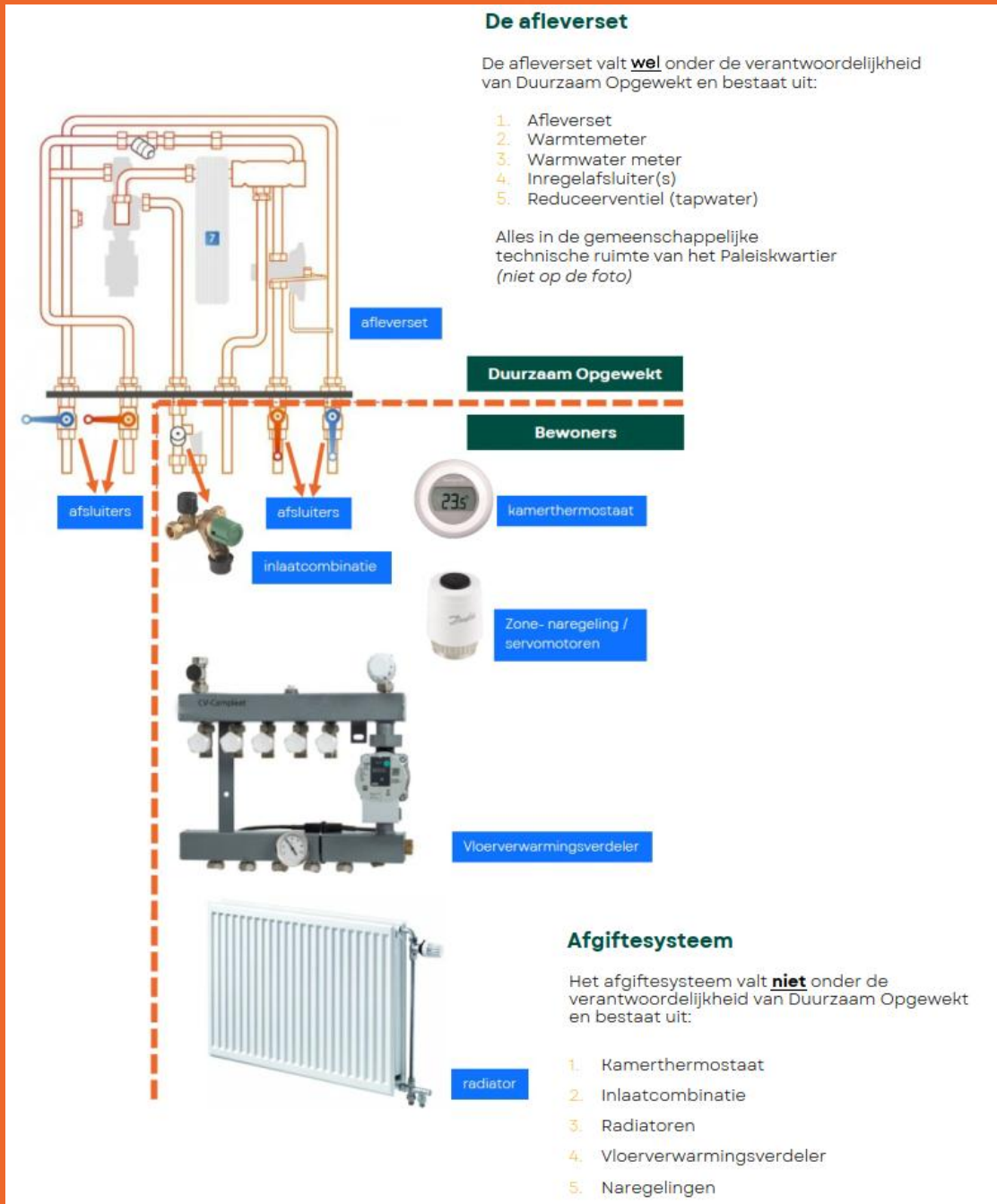


# De techniek



# Demarcatie

- Duurzaam Opgewekt
- (binnenhuis) Installateur
- Bewoner



# Onderhoud & Beheer

- Samenwerking
  - Duurzaam Opgewekt
    - Onderhoudspartijen
  - VvE / Wijkbelangen



# Herkenbare uitdagingen

## Onderhoud en storingen

- Terugkerende storingen
- Wisselede prestatie
- Lange doorlooptijden
- Meerder bezoeken nodig

## Communicatie

- Bereikbaarheid
- Onduidelijke terugkoppeling
- Wisselende informatie
- Onvoldoende updates

## Facturatie

- Foutieve facturen
- Correcties en verrekeningen
- Verwacht en werkelijk verbruik



# Wat is er misgegaan?

## Technisch

- Tijdrovende analyses
- Terugkomende problemen
- Afhankelijkheid derde
- Complexiteit

## Procesmatig

- Communicatie was niet voldoende
- Verwachtingen werden onvoldoende gemanaged
- Onduidelijke terugkoppeling
- Ongestructureerde nazorg

## Administratief

- Uitleg was niet voldoende
- Openstaande facturatie vragen duren te lang
- Portal



# Wat doen we nu anders

## Onderhoud

- Aanstellen vaste technisch beheerder
- Vernieuwing van contracten met service partners
- Technische ruimtes in eigen beheer nemen

## Monitoring

- Meer focus op monitoring
- Nieuwe technische registratie
- Service en Customersupport onder één dak

## Communicatie

- Eigen mensen in de telefoon
- Nieuwe afspraken externe bedrijven



# Verbeteringen

## Techniek

- Analyse van meters
  - 27-5 locatiebezoek
- Afleverset update
- Toekomstige vervangingen (E1/E2)
- Oplossen open dossiers

## Communicatie

- Personeel customer support
- Interne trainingen
- Financiële afdeling voor financiële vragen.
- Betere nazorg middels onze systemen
- Meer updates vanuit de portal.

## Onderhoud

- Betere planning onderhoud
- Duidelijker storingsproces
- Vindbaarheid documentatie
  - Energiegids



# Doelstellingen

Betrouwbaar systeem

Minder storingen

Snellere opvolging

Betere communicatie

Inzichtelijkere facturatie

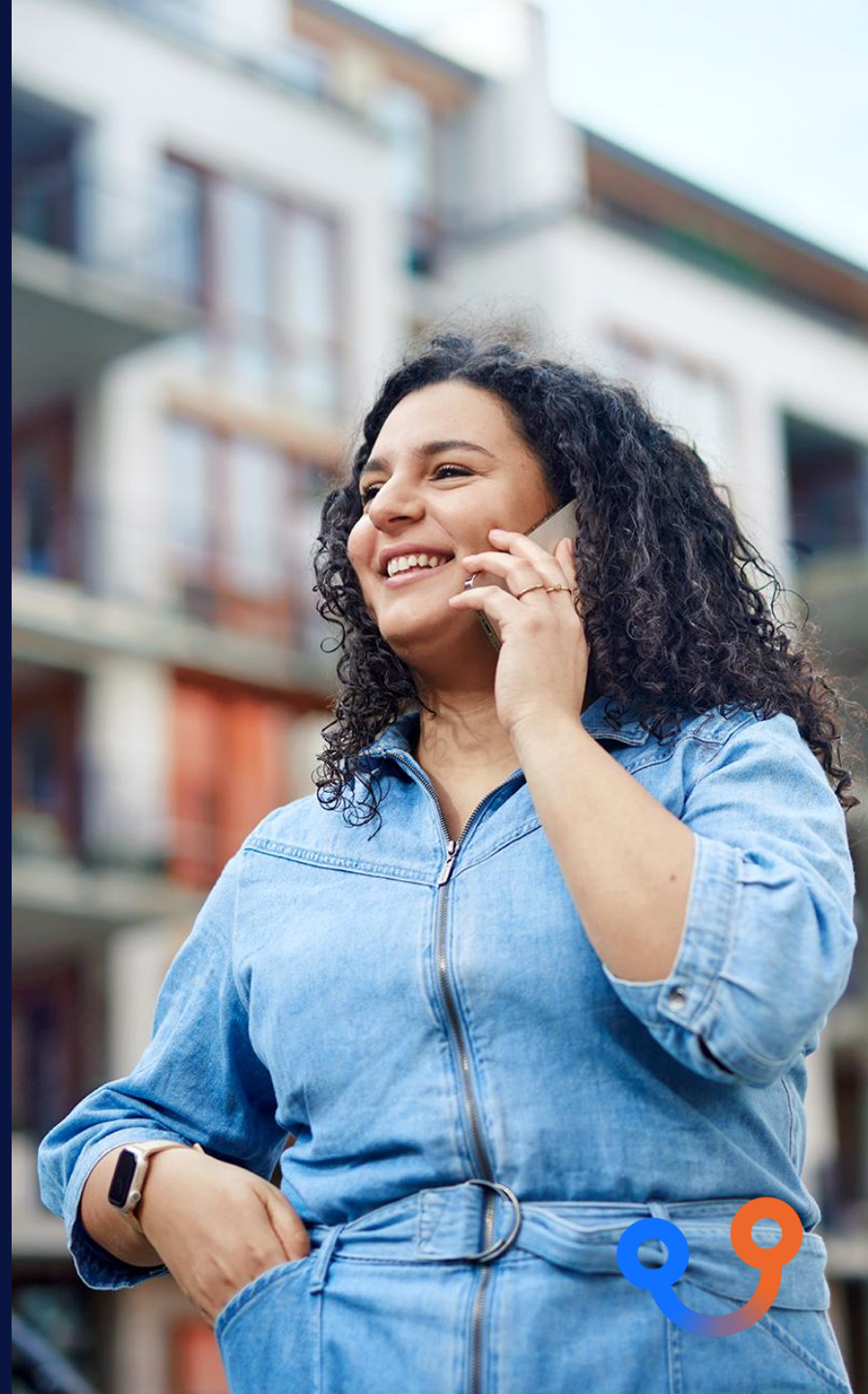
Inzage via portal

Werken aan  
vertrouwen



# Samenwerking

- Samen optrekken met de VvE, wijkbelangen, technisch beheer.
  - Voelsprietten in de wijk





[mijn.duurzaamopgewekt.nl](https://mijn.duurzaamopgewekt.nl)



# Dank Q&A

