

Stappenplan voor een warmtepomp-adviesgesprek

DE KLANT VRAAGT OM EEN WARMTEPOMP: WAT NU?

Ventilatie-Kierdichting-Isolatie: het is een drie-eenheid die onlosmakelijk met elkaar is verbonden bij het CO₂-neutraal maken van woningen. Maar hoe vertel je dat verhaal aan de klant die opbelt en zegt dat hij of zij een warmtepomp wil? Lars Boelen van ParisProofPlan is er duidelijk over. "Als je alleen levert wat de klant vraagt, krijg je klachten."

Voor Boelen is het duidelijk dat installateurs een adviesgesprek assertief in moeten steken. "Ze moeten klanten een nieuw handelingsperspectief bieden", zegt hij. "Begin met de eindsituatie in gedachten en pas het stappenplan aan op de toekomstplannen, het ambitieniveau en de financiële mogelijkheden." De zin 'Ik wil een warmtepomp' valt bij hem in verkeerde aarde. "Ik wil met de klant nadenken over de komende 20 jaar. Dat leg ik hen direct uit in een gesprek, zodat we op dezelfde golfengte zitten."

Volgens Boelen is in de eerste fase vooral inzicht belangrijk. "Je moet weten hoeveel gas er nu wordt verbruikt ten behoeve van de verwarming, en dat omrekenen naar kWhth/m² per jaar. Die kWhth staat voor de thermische kilowatturen. Bij de gemiddelde Nederlandse woning is het energieverbruik 80 tot 150 kWhth/m² per jaar. Die vraag is veel te hoog om een warmtepomp efficiënt te laten draaien. De streefwaarde die ik aanhoud is 50 kWhth/m²/jaar." Dat is aanzienlijk lager dan de BENG-eis die uitgaat van 75 kWhth/m²/jaar. Daarom moet in veel woningen aardig wat gebeuren voordat de '50' wordt bereikt. Toch kan er volgens Boelen snel winst worden geboekt, ten eerste door kieren en gaten te dichten. "Door bijvoorbeeld 150 euro aan de voordeur te besteden - nieuwe tochtstrips, een valdorpel, de brievenbus verwijderen - wordt veel energie bespaard. Daarna is er de overstap op ventilatie met warmteterugwinning, en het dichten van de raamroosters. Koudeval bij ramen is energetisch funest en het zorgt voor een onprettig binnenklimaat." Een opzet-warmtebeeldcamera voor de mobiele telefoon kan al goed laten zien waar de ergste lekken zitten. Een zoektocht op internet laat zien dat deze camera's al verkrijgbaar zijn vanaf 89 euro, en die instapmodellen volstaan voor een eerste indruk.



"Installateurs moeten een adviesgesprek assertief insteken."

CV-KETEL OP LAGERE TEMPERAATUUR

Na deze eerste stappen raadt Boelen aan om de cv-ketel op een lagere temperatuur (maximaal 60 graden) te laten draaien en vervolgens het afgiftesysteem waterzijdig in te regelen. "De cv op een lage temperatuur zie ik als een oefentraject voor de warmtepomp. De weg naar CO₂-neutraal wonen

zal in fases gaan. Niet iedere portemonnee laat het toe om ineens uitgebreid te renoveren en optimaal te ventileren en isoleren. Daarom pleit ik voor een eenvoudige en geleidelijke overgang." Maar dat moet wel doordacht gebeuren, benadrukt Boelen. Laatst las hij in de krant een interview met een installateur die zei 'we gaan proberen of het met de warmtepomp lukt'. "Dat is krankzinnig. Dat hoor je te weten voordat je een klus aanneemt. Als het verbruik in huis omgerekend minder dan 50 kWh/m² per jaar is, weet je dat de woning een goede kans maakt om efficiënt met een warmtepomp te worden verwarmd. Communiceer dat met je klanten en zorg dat zij reële verwachtingen hebben. Eventueel kan een 'wisselketel' worden ingezet." Sommige installateurs bieden die mogelijkheid al aan. "Als de cv-ketel het begeeft - en dat gebeurt per definitie op een ongunstig tijdstip - kan een tijdelijke overbruggingsketel worden geplaatst. In de tussentijd is er ruimte om de schil aan te passen voordat de warmtepomp wordt geïnstalleerd."

'RATIONALE VERBETERSTAPPEN'

In slechtnieuwsgesprekken is Boelen naar eigen zeggen heel goed. "Ik ga lastige onderwerpen niet uit de weg. Ik bereken eerst de huidige energievraag en met een professionele warmteverliesberekening en blowerdoortest laat ik klanten zien hoe het gesteld is met hun huis. Het draait namelijk allemaal om inzicht. Mijn klanten gaan daarvoor zelf nieuwe vragen stellen en denken in termen van 'Functionele Prestatie Eisen': wat wil ik eigenlijk bereiken met mijn plan? Of: is de zolder warm in de winter? Het voordeel van eerst de focus te leggen op de stap van 80 naar 60 graden is dat de klant tijd koopt om over de einddoelen na te denken. Vervolgens stel ik rationele verbeterstappen voor die verder gaan, zoals verbeteringen aan de schil." De glaspartijen komen daarbij als eerste aan de orde. "Oud glas zorgt voor voelbare koudeval en is een van de grootste energieverliesposten. Helaas is het moeilijk is om glas te 'scannen'. Daarom kijk ik naar de datastempels in het glas." Zijn ervaring leert dat veel glas vervangen moet worden. "Dat komt omdat mensen jarenlang voor de gek zijn gehouden. Neem bijvoorbeeld



Lars Boelen: 'In een gesprek ga ik lastige onderwerpen niet uit de weg'.

thermopane. De isolatiewaarden hiervan zijn slecht, maar mensen staan er zelden bij stil dat de isolatiewaarden van dubbel glas enorm uiteenlopen. De branche heeft daar ook aan bijgedragen; pas recent zijn de U-waarden van HR++-glas (Ug-waarde 1,2 -red.) gestandaardiseerd."

BELANG VAN EEN BLOWERDOORTEST

Een ander zwak punt in de schil van het huis is de aansluiting van het dak op de gevel. "Op warmtebeeldcamera's is dat meestal goed te zien. Ook hier moet de luchtdichtheid worden verbeterd, in veel gevallen zelfs bij nieuwe woningen. De luchtdoorlatendheid mag conform het Bouwbesluit niet meer zijn dan 200 dm³/s bij 10 Pascal winddruk. Toch wordt er zelden een blowerdoortest uitgevoerd bij oplevering. Ik hoop dat dit door de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen verbetert." Zijn alle maatregelen zoals hiervoor beschreven genomen, dan zullen de meeste woningen die na 1990 zijn gebouwd ef-

ficiënt kunnen worden verwarmd met een warmtepomp, verwacht Boelen. "Voor oudere woningen geldt dat de U-waarden van het glas, de gevel en het dak vaak te laag zijn, en er extra isolatie nodig is."

GEEN VASTE ROUTE

Het stappenplan omvat overigens geen vaste route. "De warmtescan en blowerdoortest maken veel duidelijk: soms zijn ramen al vervangen, andere keren is het dak geïsoleerd. Waar het om gaat is dat er inzicht wordt gegeven en dat klanten andere vragen stellen. Ga met ze om de keukentafel zitten en leg uit wat er allemaal nodig is voordat de warmtepomp een optie is." Dat kan betekenen dat de warmtepomp-omzet, toch ook belangrijk in de bedrijfsvoering, wordt vooruitgeschoven. Boelen: "Toch pleit ik hiervoor. Het is de enige manier waarop je klanten echt blij maakt. En als je het goed uitlegt, ga je vermoedelijk de deur uit met een mooie opdracht voor een nieuw ventilatiesysteem."