

jaargang 2 / 2024

opgewekt

Bouwen
aan een
nog **groener**
Nederland

Een bewogen jaar:
de overname van evoyo.

Van ontspoorde trein
naar solide toekomst.

Van dertig naar tweehonderd
telefoontjes per dag.

een magazine van

 **duurzaam
opgewekt**

colofon

Opgewekt is een magazine van Duurzaam Opgewekt
en wordt jaarlijks uitgegeven.

2e editie, oktober 2024

Tekst: Lemon Copy en Duurzaam Opgewekt

Vormgeving: Studio Pimp

Fotografie: Dalessi Fotografie, Freepik.com

Drukkerij: Groenprint

Eindredactie: Duurzaam Opgewekt

Vragen, suggesties of opmerkingen?

Neem dan contact met ons op via communicatie@duurzaamopgewekt.nl.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Copyright Duurzaam Opgewekt, 2024

inhoud



4. Een bewogen jaar

de overname van evoyo

6. Van ontspoorde trein naar solide toekomst

interview met Tom Nak & Bob Bloemers

10. Opgewekt voor & na

kijk je mee naar onze groei?

12. Van dertig naar tweehonderd telefoontjes per dag

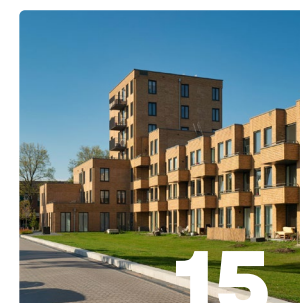
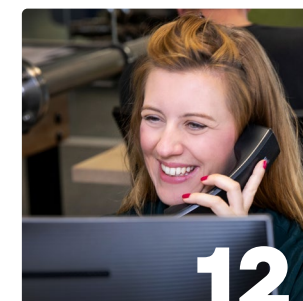
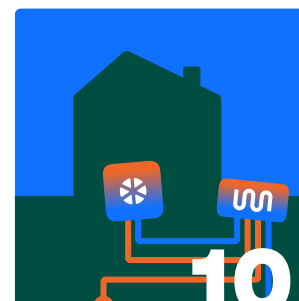
interview met Sanne van Mil

14. Bouwen aan een nóg groener Nederland

*onze duurzame energiesystemen
zitten overal*

15. In feiten & cijfers

*transformerende bouwprojecten
in Nederland*





Directie Duurzaam Opgewekt: v.l.n.r.: Tom Nak, Bob Bloemers en Mark Bulsink

Het is een jaar geleden dat Duurzaam Opgewekt energiebedrijf evoyo overnam.

Een stap die naadloos aansloot bij onze groeiambitie en belangrijkste doelstelling: Nederland verder verduurzamen. In eerste instantie leek het simpelweg de trein op de rails te houden, maar al snel bleek het een traject vol obstakels. In dit magazine blikken we samen terug én kijken we vol positieve energie vooruit!

Een bewogen jaar: de overname van evoyo



Tijdens het overnameproces in oktober 2023 moest evoyo faillissement aanvragen; een voorbode van veel onderliggende problemen. En hoewel we bij Duurzaam Opgewekt wel van een uitdaging houden, bleek dit een grotere kluit dan verwacht. Het werd een intensieve en bewogen periode, die een flinke impact had op zowel de organisatie als op onze klanten.

**“We delen eerlijke
én inspirerende
verhalen met je: over
wat goed ging en wat er
minder soepel verliep.”**

Het afgelopen jaar was er dan ook één van vallen en opstaan, maar dankzij ons gedreven team van aanpakkers én het vertrouwen van onze klanten is de trein inmiddels back on track. Wellicht komen we onderweg nog ergens een onverwachte stop tegen of missen we een wissel, maar echt ontsporen? Dat is gelukkig een gepasseerd station.

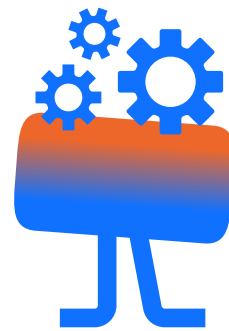
Vol positieve energie vooruit

Samen met oprichter Tom Nak en Bob Bloemers kijken we in dit magazine terug op de overname. Deze pioniers in schone energie vertellen niet alleen over de uitdagingen die daarbij kwamen kijken, maar ook over de lessons learned die zij in de toekomst meenemen om hun groeiambitie kracht bij te zetten.

Communicatiemanager Sanne van Mil vertelt over de enorme impact die de overname heeft gehad op onze customer service: van dertig naar maar liefst tweehonderd telefoontjes per dag. Welke stappen zijn er gezet om deze druk te verlagen? En hoe zorgen we ervoor dat we klanten beter én sneller te woord staan?

We delen eerlijke én inspirerende verhalen met je: over wat goed ging en wat er minder soepel verliep. Waar we tegenaan botsten en hoe we deze problemen hebben opgelost. Ook reflecteren we op wat we opnieuw zouden doen en wat zeker niet. Eén ding is zeker: we zijn al een heel eind op weg. Samen met onze klanten gaan we vol positieve energie vooruit! 

De continuïteit van warmtelevering aan onze klanten staat altijd voorop.



v.l.n.r. Tom Nak & Bob Bloemers

Van ontspoorde trein naar solide toekomst



In de zomer van 2023 starten de onderhandelingen voor de overname van evoyo. Duurzaam Opgewekt wordt – net als andere aanbieders in de markt – benaderd. **Het verhaal?** Een strategische heroriëntatie, waarbij evoyo zich op de bestaande markt wil richten en nieuwbouwprojecten wil afstoten. Samen met directeuren Bob Bloemers en Tom Nak blikken we terug op deze periode en op alles wat daarna gebeurde.

“Met onze ambitie en groeiplannen was de overname van evoyo een kans die we zeker wilden onderzoeken”, begint Bob Bloemers. “We bekeken het financiële plaatje en onderzochten de waarde van hun portfolio. Eind augustus deden we een eerste overnamebod, nadat we via onze adviseurs hoorden dat er haast bij was.”

“De warmtevoorziening voor klanten garanderen.”

In de periode daarna bezoeken Bob en Tom een aantal projecten, maar daarvan worden ze naar eigen zeggen niet blij. De projecten hebben technisch aandacht nodig. “De vraag was of we met de nodige investeringen, in zowel tijd als geld, alles weer op de rit konden krijgen.”

Van overname naar faillissement

“Door de bevindingen tijdens de projectbezoeken liepen de onderhandelingen vast en stopten we ermee” vertelt Bob. “Toch kwam evoyo snel terug om verder te praten.” Kort na het bereiken van de overeenstemming, blijkt dat evoyo faillissement moet aanvragen. “Vanaf dat moment onderhandel je ineens met de curator, wat alles extra gecompliceerd maakt.”

Een moeilijke beslissing

Duurzaam Opgewekt komt voor een lastige keuze te staan: zich volledig terugtrekken of doorgaan en het hele pakket overnemen. Bob licht hun keuze toe: “Omdat niet alle evoyo-klanten beschermd waren door de Warmtewet, wilden wij voorkomen dat zij letterlijk in de kou zouden komen te staan. We besloten door te pakken, met als hoofddoel: de warmtevoorziening voor klanten garanderen.”

●● *Op naar een
solide toekomst én
een groenere wereld!* ●●



Bob Bloemers en
kantoorhond Bommel

Roodgloeiende telefoon

Nadat de overname een feit is, moet worden gewacht op de officiële faillissementsprocedure. “Officieel heet het een overname, maar wat Duurzaam Opgewekt in feite heeft gedaan, is het warmtebedrijf redden van een faillissement”, legt Tom uit. “Dat had consequenties: normaalgesproken is bij een dergelijke omvangrijke overname de overdracht een proces van maanden. In dit geval was het een kwestie van één week.”

Duurzaam Opgewekt weet op dat moment niet precies wat ze te wachten staat. “Wel was direct duidelijk dat er veel mis was”, vertelt Tom. “De telefoon stond vanaf dag één roodgloeiend: boze en verdrietige klanten, niet-werkende warmtepompen, openstaande facturen van leveranciers. De trein was niet alleen ontspoord, maar lag ook volledig in de kreukels.”

De periode tot aan kerst noemt Tom heftig. “We hadden enerzijds te maken met klanten die warmte nodig hadden en anderzijds met leveranciers die wachtten op betaling van hun factuur. Het kostte veel tijd om vertrouwen terug te winnen en om alle installaties weer werkend te krijgen.”

Groeiambitie

Eind januari komt de volgende uitdaging: het opmaken van de jaarafrekeningen. Het blijkt lastig om meterstanden uit te lezen en veel gegevens ontbreken. Ook de tarieven zijn door evoyo niet goed ingevoerd of geïndexeerd. “Het team moest opnieuw de schouders eronder zetten”, vertelt Bob. “Elke klant is handmatig gecontroleerd, zo’n zeventuizend klanten in totaal. Een flinke klus!”

“Het team moest
opnieuw de schouders
eronder zetten.”

Duurzaam Opgewekt stelt zichzelf 18 oktober 2024 als deadline: precies een jaar na de overname moeten veel issues zo goed als opgelost zijn. Bob: “Dan is het vooral tijd om vooruit te kijken. Onze mensen gaan weer aan de slag met hun reguliere werkzaamheden en willen met een positieve blik de toekomst in. We hebben nog steeds de ambitie om te groeien



Tom Nak

en om Nederland te verduurzamen met energie-oplossingen die helemaal fossielvrij zijn.”

Geen spijt

Hebben Bob en Tom spijt van de overname? “Nee, zeker niet,” antwoordt Bob vastberaden. “Het was een grote uitdaging en de puinhoop bleek veel groter dan we hadden kunnen voorzien. Helaas heeft een deel van onze klanten hier veel last van gehad. Maar tegelijkertijd zijn we erin geslaagd de continuïteit van warmtelevering voor alle klanten te waarborgen. Daar zijn we trots op.”

Volgens Tom is de rust na een zeer bewogen jaar nagenoeg wedergekeerd. “We hebben nu een stevige basis om verder te bouwen, met nieuwe projecten en nieuwe collega’s. Er zijn inmiddels ruim honderd projecten met lokaal opgewekte duurzame energie in Nederland door ons op de kaart gezet. Ook daarop mogen we met elkaar heel trots zijn. Samen met onze klanten gaan we nu met volle kracht vooruit: op naar een solide toekomst én een groenere wereld!” ●

Opgewekt voor & na

Investeren in de toekomst en samen bouwen aan een nog groenere wereld. Door de overname in oktober 2023 zijn we in een groeispurt gekomen. Vol vertrouwen en energie kijken we naar de toekomst. [Kijk je mee naar onze groei?](#)

Voor de overname

 **3.256**

WEQ*
gecontracteerd

 **5**

Aantal **projecten**
in exploitatie

 **3.110**

WEQ*
in ontwikkeling

 **35**

Medewerkers
(in loondienst)

*WEQ = Woning equivalent

Na de overname

 **7.223**

WEQ*
gecontracteerd

 **85**

Aantal **projecten**
in exploitatie

 **3.572**

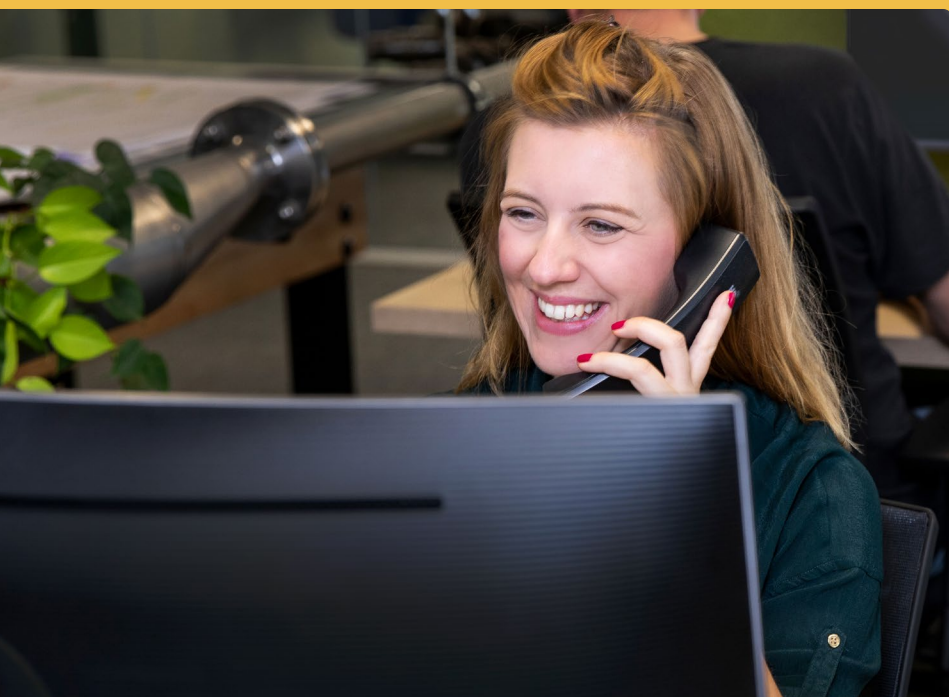
WEQ*
in ontwikkeling

 **49**

Medewerkers
(in loondienst)

Van dertig naar tweehonderd telefoontjes per dag

Bij iedere overname is goede communicatie essentieel. *Maar de overname van evoyo was volgens communicatiemanager Sanne van Mil een vak apart. “Eigenlijk moesten we een jaar lang andermans puin ruimen.”*



Sanne van Mil



“Het plan was dat het customer service team van evoyo mee zou verhuizen naar Geldermalsen”, opent Sanne van Mil het gesprek. “Maar vanwege de reisafstand koos het team ervoor niet mee over te gaan.” Vanaf dat moment staat Duurzaam Opgewekt voor een grote uitdaging: waar eerst één medewerker genoeg is voor de customer service, blijkt al snel dat uitbreiding noodzakelijk is. “Het lukte ons om één extra medewerker aan te nemen, de arbeidsmarkt is heel krap. Waar mogelijk sprongen collega’s bij om te ondersteunen. Toch kon niets ons voorbereiden op wat er zou komen.”

Een stortvloed aan klantvragen

Als het faillissement van evoyo op 18 oktober 2023 bekend wordt, komt er een stortvloed aan telefoontjes binnen. “Normaal hadden we zo’n dertig gesprekken per dag, nu waren dat er ineens tweehonderd,” zegt Sanne. “En omdat we veel cruciale input van evoyo misten, liepen wachttijden op. Zelfs simpele vragen konden we niet direct beantwoorden.”

“We zijn klaar voor een nieuwe groeifase”

Het voornaamste doel is voor iedereen binnen Duurzaam Opgewekt wel duidelijk: warmte blijven leveren. “Alleen al uitzoeken welke servicepartners

verantwoordelijk waren voor welke projecten, kostte weken”, legt Sanne uit. “Toen dat eenmaal duidelijk was, konden we de storingsafhandeling overdragen aan een externe partner en ons zelf weer richten op inhoudelijke klantvragen.

Puinruimen

Ook de administratieve rompslomp blijkt een groot obstakel, omdat de klantgegevens van evoyo handmatig moeten worden ingevoerd in het systeem. Eigenlijk moest het team van Duurzaam Opgewekt een jaar lang andermans puin ruimen, vindt Sanne. “We misten essentiële informatie en moesten werkelijk alles dubbelchecken: namen, adressen, contactgegevens, meterstanden... Collega’s reden zelfs naar projecten toe om gegevens te controleren, omdat ze niet konden vertrouwen op de informatie die voorhanden was.”

Een jaar later is het puin gelukkig grotendeels opgeruimd. “De overname bracht groeijs met zich mee, maar heeft Duurzaam Opgewekt uiteindelijk ook sterker gemaakt”, besluit Sanne. “Er is een nieuwe teamleider aangesteld, processen zijn verbeterd en we gaan onze customer service verder uitbreiden. We zijn dus klaar voor een nieuwe groeifase: klanten beter en sneller bedienen zonder groeijs. Daar kijken we ontzettend naar uit!”



Bouwen aan een nóg groener Nederland

Onze duurzame
energiesystemen
zitten overal



Noorderlicht In feiten & cijfers

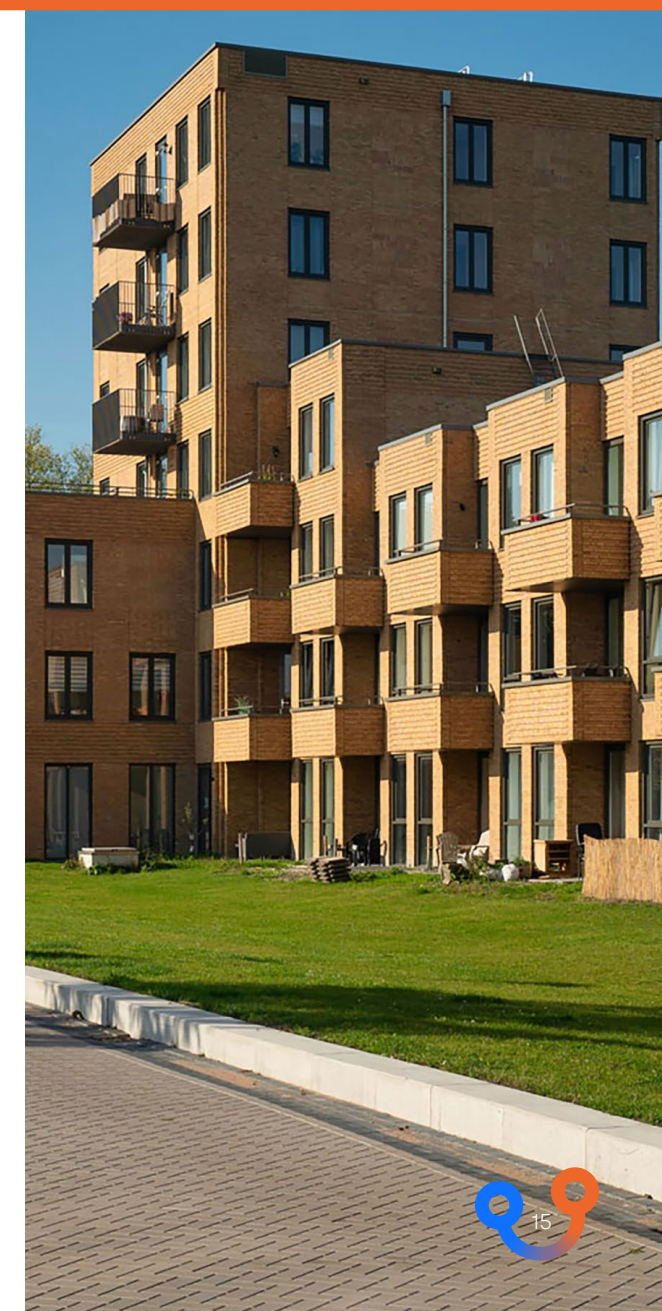
In de Hoornse wijk Grote Waal zijn vijf appartementsgebouwen gerealiseerd. De gebouwen bestaan uit 297 sociale huurwoningen en 69 vrije sector huurwoningen.

- Startdatum: 2019
- Oplevering: Q1 2021 - Q1 2024
- Technieken: collectieve wko met een individuele warmtepomp per woning
- Dienstverlening: ontwerp, realisatie, onderhoud en exploitatie

Duurzame huurwoningen aan het Noorderlicht

De oude portiekflats in de Hoornse wijk Grote Waal zijn gesloopt en hebben plaatsgemaakt voor vijf nieuwe appartementsgebouwen met de klinkende namen: De Komeet, De Evenaar, De Metoor, Eclips en Nova.

Vijf gebouwen met in totaal 366 huurwoningen. De 297 sociale huurwoningen en 69 vrije sector huurwoningen zijn geschikt voor verschillende doelgroepen zoals starters, doorstromers, kleine gezinnen en senioren. De woningen zijn volledig gasloos uitgevoerd en voorzien van een wko-installatie met in iedere woning een eigen warmtepomp. Duurzaam Opgewekt is voor een periode van 30 jaar de exploitant van dit project. 





Nieuw Bergen

Uitgesproken moderne architectuur en pontificaal in het bruisende stadsleven. Woningen die passen bij een mondaine levensstijl. Nieuw Bergen is een unieke plek in de luwte van een dynamische stad. De zeven iconische blikvangers vormen dé nieuwe stadswijk van Eindhoven en zijn volledig toegerust op de toekomst.

Nieuw Bergen bestaat uit 237 woningen – zowel huur als koop – en 5 bijzondere commerciële ruimtes. De schuine daken gaan op natuurlijke wijze op in hun omgeving en geven de woontorens een bescheiden karakter. Ze zorgen voor geringe schaduwwerking, waardoor de woningen en de hele wijk geniet van maximaal zonlicht. Een optimale leefomgeving en een forse energiebesparing zijn het resultaat.

Met maar liefst 3.200 m² aan groen biedt de wijk alle ruimte om te ademen. Grootstedelijke dichtheid met veel ruimte voor licht en natuur in plaats van massieve grijze woontorens. Autovrije speelruimte voor kinderen en zelfs een stadstuin waar je als bewoner je eigen gewassen kunt verbouwen. Lokaler word je maaltijd niet. 

Nieuw Bergen In feiten & cijfers

In het centrum van Eindhoven verrijzen 7 iconische woontorens. In totaal worden er 237 woningen en 5 bijzondere commerciële ruimtes ontwikkeld.

- Startdatum: maart 2023
- Oplevering: Q1 2025 en tweede helft 2026
- Technieken: wko met afleversets
- Dienstverlening: ontwerp, realisatie, onderhoud en exploitatie

Nieuw Boekenroode In feiten & cijfers

Op een plek die deels uit weiland en deels uit duinen bestaat zijn 16 luxe appartementen ontwikkeld. Appartementen voor bewoners met een (lichte) zorgvraag die op een bijzondere locatie kunnen genieten van de zon en de groene omgeving.

- Oplevering: 2021
- Technieken: wko met afleversets
- Dienstverlening: ontwerp, realisatie, onderhoud en exploitatie

Nieuw Boekenroode - Aerdenhout

In alle rust wonen en genieten in Aerdenhout. Op een unieke locatie, midden in Aerdenhout, zijn 16 luxe geschakelde “appartement-villa’s” en een bijbehorend zorgcentrum ontwikkeld op een privé landgoed van bijna twee hectare, waar in alle rust wonen en genieten in een bosrijke omgeving mogelijk is.

De bewoners kunnen gebruik maken van de gezamenlijke zorgruimte, die voorzien is van een studio waar verpleging eventueel kan blijven overnachten. De overige (zorg)ruimten zijn in overleg in te delen en te gebruiken voor bijvoorbeeld vitaliteitscoaching of fysiotherapie. De woningen zijn gericht op bewoners met een (lichte) zorgvraag.

Duurzaam Opgewekt constateerde bij overname dat de bewoners veel klachten ondervonden over de geleverde temperaturen. Uit een technische analyse blijkt dat de warmtewisselaar en de circulatiepompen voor warm tapwater verkeerd gedimensioneerd zijn. Dit heeft inmiddels tot vervanging geleid, waarbij de regeltechniek ook direct is geoptimaliseerd. 



Vol positieve energie op zoek naar jou

Ben jij die aanpakker of verduurzamer die met ons wil meewerken aan een toekomst waar iedereen 100% duurzame energie krijgt?

Wij zijn Duurzaam Opgewekt, leverancier van positieve energie. We zijn enthousiast over de toekomst van energie. Samen verduurzamen we Nederland met energieoplossingen die helemaal fossielvrij zijn. Zo zetten we techniek in om het leven van onze klanten comfortabeler en duurzamer te maken. Daar krijgen wij energie van, jij ook?

Dan zijn we een match made in Geldermalsen.

Wacht niet en bekijk onze vacatures op www.duurzaamopgewekt.nl/werken-bij.



Duurzaam Opgewekt

De Elzenhof 7e

4191 PA Geldermalsen

info@duurzaamopgewekt.nl

duurzaamopgewekt.nl