

## Renovatiefiche 6: Renovatiebegeleiding voor particulieren - ontzorging

*Deze fiche is opgemaakt door BBL en Bopro in opdracht van de Steunpunten Duurzaam Wonen en Bouwen van Oost- en West-Vlaanderen. De fiche wil gemeenten inspireren om de renovatiegraad op hun grondgebied te verhogen. Het is een werkdocument dat continu verder aangevuld zal worden.*

### Voor wie is deze fiche?

- Voor gemeenten die van plan zijn om renovatie begeleiding te organiseren
- Voor gemeenten die particulieren willen stimuleren en begeleiden om duurzaam en energiezuinig te verbouwen

### Uitdagingen

- Het verhogen van kennis over de verschillende stappen in renovatie begeleiding.
- Het verhogen van kennis over mogelijke partners met wie kan worden samengewerkt zoals privé (architecten en aannemers), publiek (gemeenten, provincie en steunpunten) en verenigingen (middenveld en burgergroepen).

### Wat is renovatiebegeleiding?

Het is een aanéenschakeling van verschillende vormen of stappen van begeleiding, die door één instantie wordt gecoördineerd. Het is een persoonlijke ondersteuning voor mensen die verbeteringswerken op vlak van energie, kwaliteit en comfort in hun woning willen uitvoeren.

Renovatiebegeleiding is slechts één manier om mensen te stimuleren om te renoveren. Sommigen hebben enkel nood aan goede en betrouwbare info (ook over aannemers), anderen willen financieel worden ondersteund (soms uit pure noodzaak), en nog anderen willen begeleid worden gedurende het hele proces. Vaak is het een combinatie die mensen over de streep zal helpen. Deze fiche wordt dan ook best gelezen in combinatie met andere fiches zoals [collectieve renovatie](#), [gerichte renovatie](#), [bouwadvies](#) en [gemeentegids renoveren](#).

### Hoe mensen aanzetten tot verregaande energie renovatie?

Wie aanzetten?



Hoe aanzetten?



Concreet

**Doelgroepen**

**afbakenen:** nieuwe inwoners, senioren, kansarmen, huurders, een straat of een wijk.  
*Begin voor een eerste project met een doelgroep die je vlot kan bereiken (vb. via bestaande wijkwerking)*

**Verskillende**

**methodes:** informeren, adviseren, begeleiden, financieel ondersteunen, collectief aanpakken  
**Combineren!**

**Zie fiches:**

Gemeentegids renoveren bouwadvies, collectieve renovatie, renovatiebegeleiding, renoveren huurhuizen, gericht renovatiebeleid

Kansarmen



Zie Renoveren huurhuizen

Nieuwe inwoners



Zie Gemeentegids renoveren

Senioren



Zie Renovatiebegeleiding

Jonge gezinnen



Zie Collectieve renovatie

## Stappenplan

	Stappenplan	Omschrijving	Mogelijke partners	Inschatting kost
Start	Draagvlak intern	<p>Leg de optie van renovatie begeleiding en een inschatting van het budget voor aan het college of de gemeenteraad.</p> <p>Het budget: je kan de kosten inschatten door te kijken naar het bestaande aanbod (vb. Wijkwerf, Kyoto in het Pajottenland). Een voltijdse renovatiebegeleider kan zeker 100 woningen per jaar uitgebreid begeleiden.</p> <p>Communiqueer breed de gemaakte beslissingen bij de gemeentelijke diensten bv. via een infomoment (tijdens apero, lunch, ontbijt), zodat iedereen op de hoogte is en dit aanbod kan meegeven aan de inwoners.</p>	Burgemeester en schepencollege, Communicatiedienst	Halve dag

Stap 1	Interne organisatie	<p>Stel een tijdelijk een projectteam samen.</p> <p>Organiseer een startmeeting en beslis hoe de renovatie begeleiding er zal uitzien, wie de doelgroep is (zie bijlage voor verschillende voorbeelden) en wat de tijdsinzet van de begeleider zal zijn.</p> <p>Afhankelijk van de doelgroep wordt renovatiebegeleiding gecombineerd met collectieve renovatie of groepsaankopen, premies, ...</p> <p><i>Tip: zoek aansluiting bij buurgemeenten om samen te werken.</i></p>	<p>Projectteam: (eventueel) schepenen, woonwinkel, OCMW, dienst huisvesting en dienst milieu</p> <p>Burgemeenten Provincie</p>	
Stap 2	Rekrutering renovatie begeleiders	<p>Werf of stel renovatie begeleiders aan. Type begeleider is afhankelijk van proces renovatie begeleiding (zie bijlage).</p> <p><i>Tip: kijk of je kan aansluiten bij een bestaand renovatie begeleidingsaanbod (van een buurgemeente).</i></p>	Projectteam	Reken op 0.5 tot 1 VTE afhankelijk van soort begeleiding en werkingsgebied.
Stap 3	Draagvlak extern	<p>Zoek trekkers in je gemeente: spreek geëngageerde burgers aan, het lokale middenveld -en verenigingsleven.</p> <p><i>Tip: Nodig trekkers en geïnteresseerden uit op een feestelijk infomoment.</i></p> <p><i>Tip: Stel net zoals regio de Westhoek <a href="#">een lijst met aannemers samen</a>. De "Westhoek isoleert" wil de verbouwer de weg wijzen naar geschikte professionelen. Aannemers die een engagementsverklaring ondertekenen worden bekend gemaakt op de website.</i></p>	Projectteam Lokale verenigingen, buurtcomités, Communicatie-dienst	feestelijk infomoment, halve dag
Stap 4	Uitvoering renovatie begeleiding	Zie verschillende voorbeelden in <a href="#">bijlage</a>	Renovatie-begeleider, klant, pool van aannemers	Afhankelijk van soort renovatie begeleiding

Stap 5	Opvolging en bijsturing	Evalueer je programma en stuur het programma bij voor een volgende cyclus, communiceer je resultaten naar de buitenwereld.	Projectteam Communicatie- dienst	Afhankelijk van soort renovatie begeleiding
--------	-------------------------	--	--	---

## Bijlage

### Verschillende stappen in renovatie begeleiding

#### Het pakket van stappen in een renovatie begeleiding bestaat meestal uit:

- een info-avond: op zo'n moment maak je niet alleen het begeleidingsaanbod bekend, maar kan je deze avond ook koppelen aan nuttige info over het verbouwproces zelf (wat pak ik aan, op wat moet ik letten). Doe hiervoor beroep op het ruime bestaande aanbod van het provinciale [Steunpunt Duurzaam Wonen en Bouwen Oost-Vlaanderen](#) / [West-Vlaanderen](#), milieu-organisaties of je netbeheerder.
- een diagnose van de woning: wat moet er gebeuren om van je woning een duurzame woning te maken - in het ideale geval wordt dit in een mooi **stappenplan** (tot totaalrenovatie) gegoten, aangevuld met een indicatie van kostprijzen van de investering en energie besparing. Een mooi startpunt voor deze diagnose is het advies van de steunpunten duurzaam wonen en bouwen. Zie <http://www.bouwwijs.be/bouwadvies-en-premies/renovatieadvies> en <http://www.west-vlaanderen.be/kwaliteit/Leefomgeving/duurzaam bouwen/particulieren/Paginas/default.aspx>, maar bijvoorbeeld ook Dubolimburg met de 'Huisdokter' kan inspiratie bieden om een renovatie begeleidingsaanbod te op te maken. *Tip*: neem contact op met je steunpunt duurzaam wonen en bouwen voor hun actueel aanbod en andere aanbieders in je provincie.
- zoeken naar gelijkaardige verbouwingsprojecten, zodat een collectieve renovatie in het zicht komt,
- begeleiding op maat bij technische, administratieve en praktische zaken van je verbouwing zoals
  - het opmaken van een bestek,
  - beoordelen van offertes,
  - keuze mee helpen maken van de aannemer.

*Als gemeentebestuur hoef je dit - net als de vorige stappen - niet zelf te doen, maar zoek je een partner die dit wel kan doen: Gezinsbond, intercommunales, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden rond wonen, woonwinkels, [Steunpunt Duurzaam Wonen en Bouwen Oost-Vlaanderen](#) / [West-Vlaanderen](#), de projectbegeleider aangeduid via de netbeheerder.*
- ondersteuning in het benutten van premies en informeren over de energielening: bundelen van alle mogelijke premies voor die specifieke renovatiewerken, eventueel zelfs invullen van de premie aanvragen.

- Werfcontroles: steekproefgewijs enkele werven controleren: gebeurt alles volgens afspraak en kwalitatief? Ook deze stap kan door een gemeentebestuur aan een partner uitbesteed worden.
- Continu: een aanspreekpunt voorzien - meestal is dat de renovatie begeleider. Duidelijk maken op welke dagen en uren de begeleider bereikbaar is voor vragen.

**Aanvullingen, verdiepingen op dit model, zijn:**

- een meer op maat begeleiding per doelgroep (per inkomensklasse, socio-culturele achtergrond, voor huurders) - zie bijvoorbeeld de Pluimstraat in Kortrijk: <http://www.kortrijk.be/sok/Pluimstraat> (voor kansarmen), het project RENBEN voor huurders: <http://www.warmerwonen.be/over-warmer-wonen/renben>
- een langere duur van het persoonlijk gesprek en opvolging met de renovatie begeleider
- een uitbreiding in de financiële ondersteuning: het voorbeeld Duwolim Plus (een verbetering van de voorwaarden van de Vlaamse energielening voor wie in Limburg woont - <http://www.duwolimplus.be/>) of een uitbreiding met een groepsaankoop (<http://www.kyotoinhetpajottenland.be/>, of de groepsaankopen van het intergemeentelijk samenwerkingsverband 3Wplus <http://www.3wplus.be/>)
- een uitbreiding in begeleiding: een zeer gerichte focus van begeleiding van één straat met name de Pluimstraat in Kortrijk. Zie de fiche 'Gericht Renovatiebeleid'.

## Voorbeelden

### Samen beter renoveren

Het programma - Gratis en vrijblijvend advies voor ieder gezin. Je hoeft geen lid te zijn van de Gezinsbond. Het provinciale [Steunpunt Duurzaam Wonen en Bouwen Oost-Vlaanderen/ West-Vlaanderen](#) zijn partners in dit project en verzorgen de miniscans.



[Zie fiche](#)

Hulp op diverse vlakken en op maat:

- de beste ingreep en fasering van renovatie, specifiek voor jouw woning en budget en met focus op:
  - dakisolatie
  - spouwmuurisolatie
  - vernieuwen van ramen of glas
  - vernieuwen van de ketel
  - verwante thema's (ventilatie en sanitair warm water)
- begeleiding bestaat uit:
  - opvragen offertes
  - de keuze van een goede aannemer
  - het aanvragen van premies en goedkope leningen
  - juridische bijstand door de bevoegde dienst van de Gezinsbond
  - contacten met de andere deelnemers ervaringen, vragen enz. te delen

Meer info op <https://www.gezinsbond.be/energiehuis>

Contact: [kwaliteit@woonpuntinfo.be](mailto:kwaliteit@woonpuntinfo.be) - 059 34 22 71

### Renoveren zonder stress - Stad Gent

Zie video [Gent renoveert zonder stress](#)

Het programma - Team van renovatie begeleiders die Gentenaren ontzorgen doorheen het renovatie proces.

- renovatie begeleider komt bij je thuis langs en maakt een beschrijving/bestek op van wat er moet gebeuren.
- begeleider stelt een lijst van aannemers ter beschikking.
- klant geeft fiat voor offertevraag en geeft selectie aannemers op.

Begeleider stuurt offertevraag naar aannemers

- klant belt aannemers op om afspraak te maken
- aannemer maakt offerte
- begeleider maakt beoordeling offerte(s)
- klant kiest (al dan niet na opvragen bijkomende info) aannemer
- aannemer voert werken uit – begeleider komt desgewenst controleren
- je wordt begeleid tot en met het kiezen van de premies.

Duur dienstverlening: 6 maanden.

Team ontzorgers: vzw Regent en de MilieuAdviesWinkel.

Resultaten - Sinds de start van het programma (oktober 2014) hebben al 280

Gentenaren op deze dienstverlening ingetekend (waarvan 90 bewoners in de Macharius wijk). Meer info op <https://klimaat.stad.gent/nl/renovatiebegeleiding>. Energent cvba plant ook een nieuwe begeleidingseditie in samenwerking met de Turkse verenigingen.

### Pluimstraat in Kortrijk

Het stadsontwikkelingsbedrijf Kortrijk lanceerde in maart 2011 het 'Kavelproject' in de buurt van de Slachthuisstraat, de Pluimstraat, het Sint-Janshofbeluik en het Groeningebeluik, met de bedoeling om een antwoord te bieden aan de vraag naar betaalbaar, kwalitatief en eigentijds wonen in het centrum van de stad.

**STADSKAVEL  
ZKT.  
GEDREVEN  
BEWONERS**

Met het project 'bouwblokrenovatie' ondernemen de Stad Kortrijk, het OCMW Kortrijk, het SOK en het sociaal verhuurkantoor De Poort acties om eigenaars en bewoners van de Pluimstraat te ondersteunen en te begeleiden bij de renovatie van hun (huur)woningen.

Meer info op <http://www.kortrijk.be/sok/Pluimstraat>. De geleerde lessen en acties worden verdergezet in het programma "[Overleie renoveert](#)".

### Groepsaankoop dakisolatie in Roeselare ism Impact vzw

Impact vzw legt de link tussen de klant die wil isoleren en de aannemer. De aannemers zitten in een pool en moeten aan een heel aantal eisen voldoen. Ook de offertes zelf worden gecontroleerd. Contact Impact vzw: [www.impactvzw.be](http://www.impactvzw.be) en [laurent@impactvzw.be](mailto:laurent@impactvzw.be)

Info over het project op:

<http://www.wvi.be/nl/werkvelden/klimaat-en-energie/lokale-klimaat-en-energieproject>  
[en](#)

<http://www.kennisplatform-renovatie.be/wp-content/uploads/2014/11/proeftuin-Duurzame-thuis.pdf>