

Renovatie van sociale woningen: betrekken en ondersteunen van huurders

**Aanbevelingen van het Platform tegen Energiearmoede,
beheerd door de Koning Boudewijnstichting.**

Huurders van sociale woningen zijn bijzonder kwetsbaar voor energiearmoede. Fors investeren in de renovatie van sociale woningen kan aanzienlijke economische, sociale en milieuwinst opleveren. In de komende jaren trekken de verschillende Gewesten in België daarvoor enkele miljarden euro uit.

Betrekken van de huurders bij een renovatieproces en hen leren om hun gerenoveerde woning optimaal te gebruiken, laat toe om de effecten van die investeringen duurzaam te maximaliseren. Deze zogeheten 'participatieve renovatieaanpak' staat in België echter nog in de kinderschoenen.

Gelet op deze vaststellingen steunden de leden van het Platform tegen Energiearmoede het opmaken van een **overzicht** van renovatie-initiatieven die huurders betrekken en begeleiden. Aansluitend werden er ook een **dertigtal gesprekken gerealiseerd met huurders en beheerders van sociale woonmaatschappijen, professionals van de sector, en professionals van de renovatie en de begeleiding van huurders**¹.

Via dat werk wilden de leden begrijpen 'waarom en hoe' huurders worden betrokken bij een renovatie. De leden bezochten eveneens initiatieven op het terrein en wisselden uit met projecten in België en in Frankrijk om inzicht te krijgen in de problematiek. Dat alles vormde de basis voor de consensus die de leden van het Platform bereikten over de zes aanbevelingen die hierna worden uiteengezet, en die werden overhandigd aan de Koning Boudewijnstichting.

¹. METHOS, Participatief verbouwen, een studie voor de Koning Boudewijnstichting, 18/02/2019

Inleiding

➤ Renoveren van sociale woningen: een noodzaak

Energiearmoede is een zorgwekkend probleem bij sociale woningen: 41% van huishoudens die huurders zijn van de 292.000 Belgische sociale woningen² zijn er het slachtoffer van. Deze populatie omvat het hoogste aantal alleenstaanden en eenoudergezinnen, die vatbaarder zijn voor energiearmoede³. Door de impact van de huidige gezondheidscrisis rond COVID-19, kunnen de moeilijkheden van deze kwetsbare gezinnen dus nog erger worden⁴.

Een studie die in 2018 werd gemaakt voor het Platform tegen Energiearmoede⁵ toonde aan dat, ondanks uitgebreide investeringen in het saneren en renoveren van sociale woningen, een groot deel van het sociale woningpark getuigt van slechte energieprestaties, waardoor de energiefactuur van de huurders wordt opgedreven. Er zou enkele miljarden euro nodig zijn om dit resultaat te verbeteren. Naast de effecten op de energiearmoede, kunnen investeringen in de renovatie van sociale woningen aanzienlijke economische (nieuwe banen, btw-inkomsten), sociale (waaronder minder gezondheidsproblemen en stress bij de bewoners) en milieuvoordelen (minder uitstoot van broeikasgassen) opleveren.

Dat is dus een belangrijke sociaaleconomische en ecologische uitdaging. Als antwoord daarop definieerde de Europese Commissie een renovatiegolf-strategie⁶, om de energieprestaties van gebouwen te verbeteren. Een van de drie prioritaire actiedomeinen van deze strategie is de bestrijding van energiearmoede, via het aanpakken van de slechtst presterende gebouwen. Initiatieven om sociale en andere woningen te renoveren, passen in dit richtsnoer en kunnen in de komende maanden en jaren dus een belangrijke rol spelen.

In België definieerden de drie Gewesten eveneens ambitieuze renovatiedoelstellingen om de energie-efficiëntie van hun sociale woningen te verbeteren :

- In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: het vierjarenplan 2018-2021 van de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) voorzag in een budget van 300 miljoen euro voor de renovatie en de aanpassing aan de normen van sociale woningen⁷. De BGHM draagt, met de Stad Brussel, bij aan de financiering van de renovatie van 1.068 woningen van Brusselse Woningen⁸, om de openbare vastgoedmaatschappij (OVM) te helpen om tegen 2027 75% van haar woningpark te renoveren op basis van de lage-energienormen. In september 2020 presenteerde de OVM twee projecten («Marolles & Haren» en «Versailles» voor de Stad Brussel) met in totaal 998 woningen, voor een bedrag van 40 miljoen euro⁹.

2. Koning Boudewijnstichting, De energieprestaties van sociale woningen in België verbeteren: kosten-baten analyse en aanbevelingen, 2018. <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180219NT1>. Koning Boudewijnstichting, Barometer Energiearmoede, maart 2021

3. Koning Boudewijnstichting, Barometers energie- en waterarmoede, 2020, p. 39. <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2020/20200323NT>

4. Koning Boudewijnstichting, Covid-19 versterkt armoede: wat armoedeorganisaties ons zeggen, 2020. <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20201016NDPovertyDay>

5. Koning Boudewijnstichting, De energieprestaties van sociale woningen in België verbeteren: kosten-baten analyse en aanbevelingen, 2018. <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180219NT1>

6. https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/eu_renovation_wave_strategy.pdf

7. <https://slrb-bghm.brussels/nl/particulier/wat-is-nieuw/nieuws/budget-vierjarenplan-goedgekeurd>

8. Openbare Vastgoedmaatschappij die 3.800 sociale woningen beheert in Brussel

9. <https://slrb-bghm.brussels/nl/medias/persberichten/sociale-woningen-te-brussel-stad-het-renovatieplan-loopt>

- › In Wallonië: de Waalse regering formuleerde in haar algemene beleidsverklaring de ambitie om 55.000 publieke woningen te renoveren tegen 2030, en om voor haar hele woningpark minstens het tussenliggende label B¹⁰ te halen tegen 2030. Om deze doelstelling te concretiseren, communiceerde de Waalse Executieve in juni 2020 een investeringsplan van 1,2 miljard euro om 25.000 woningen te renoveren binnen 4 jaar¹¹.
- › In Vlaanderen: de Vlaamse regering belooft om 833 miljoen euro per jaar ter beschikking te stellen aan sociale woonmaatschappijen, van 2019 tot 2024¹². Deze inspanning moet ervoor zorgen dat alle sociale woningen tegen 2050 voldoen aan niveau A volgens het EPC-label¹³. De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) werkt momenteel aan het definiëren van een actieplan met de sector om deze doelstelling te halen.

De economische relanceplannen als gevolg van de COVID-19-crisis sluiten aan bij deze doelstellingen en bieden ruim plaats voor de renovatie van sociale woningen in het bijzonder:

- › Het federale relanceplan benadrukt de energierenovatie van gebouwen binnen de thematische as «Duurzaamheid»¹⁴.
- › In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is 190 miljoen euro voorzien in het Urgentieplan Wonen, voor het bouwen en aankopen van sociale woningen ten behoeve van het huisvesten van 15.000 bijkomende Brusselse gezinnen tegen 2024. Zo'n 36.758 bestaande sociale woningen moeten worden hersteld en geïsoleerd en de Openbare Vastgoedmaatschappijen (OVM's) moeten op de daken van al hun sociale flatgebouwen zonnepanelen plaatsen¹⁵.
- › In Wallonië vermeldt de «Get up Wallonia!»-strategie de woning als een hoofdthema voor economische relance¹⁶.
- › In Vlaanderen voorziet het relanceplan in investeringen voor het bouwen en renoveren van sociale woningen¹⁷.

10. 85-170 kWh/(m².jaar), dit wil zeggen het vereiste minimumniveau waaraan elke nieuwe woning moet voldoen sinds 2010

11. <https://www.wallonie.be/fr/actualites/la-wallonie-investit-plus-dun-milliard-deuros-pour-renover-les-logements-publics>

12. <http://docs.vlaamsparlament.be/pfile?id=1498865>

13. <100 kWh/(m².jaar). https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/be_flanders_ltrs_2020.pdf

14. <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/federal/la-belgique-fixe-un-cadre-pour-son-plan-de-relance/10264035.html>

15. <https://rudivervoort.brussels/wp-content/uploads/2020/07/Plan-de-relance-Dossier-de-presse-FR.pdf>; https://www.bruzz.be/politiek/alles-op-alles-tegen-2024-dit-wil-regering-bereiken-met-noodplan-voor-huisvesting-2021-01?utm_source=browser&utm_medium=push_notification&utm_campaign=vwo_notification_1610015089&p_c=1

16. https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-04/note_du_gouvernement_de_wallonie_-_get_up_wallonia_.pdf

17. <https://www.vlaanderen.be/publicaties/relanceplan-vlaamse-regering-vlaamse-veerkracht>

Participatief verbouwen in België: betrekken van huurders in het renovatieproces

Participatief verbouwen is nog nieuw in België en zelfs nog embryonaal bij sociale woonmaatschappijen. Bij de voorbereiding van grote renovatiewerken in sociale woningen, wordt de mening van (latere) huurders zelden gevraagd. Huurders worden nauwelijks betrokken bij het project en weten vaak niets over het energiebeheer van hun nieuwe woning; als ze bijvoorbeeld worden geconfronteerd met nieuwe energiesystemen, is er begeleiding vereist om deze installaties optimaal te leren gebruiken.

Bestaande initiatieven lijken zich meer te richten tot de eigenaars dan tot de huurders in hun flatgebouw, onder meer in het kader van «cohousing»-projecten waarbij eigenaars zich verenigen om hun toekomstig leven samen uit te tekenen.

Maar er duiken ook initiatieven op om huurders te begeleiden bij het actief beheren van hun woning, want dit onderwerp biedt meer ruimte voor de participatie van de bewoners.

> In een notendop – De lessen uit de studie en de interviews¹⁸

Sociale woonmaatschappijen voorzien in verschillende niveaus van huurdersparticipatie bij de renovatie van woningen

De participatie van sociale huurders kan worden ingedeeld in drie belangrijke niveaus. Op elk niveau kunnen de beheerders van de woningen zorgen voor erg verschillende benaderingen:

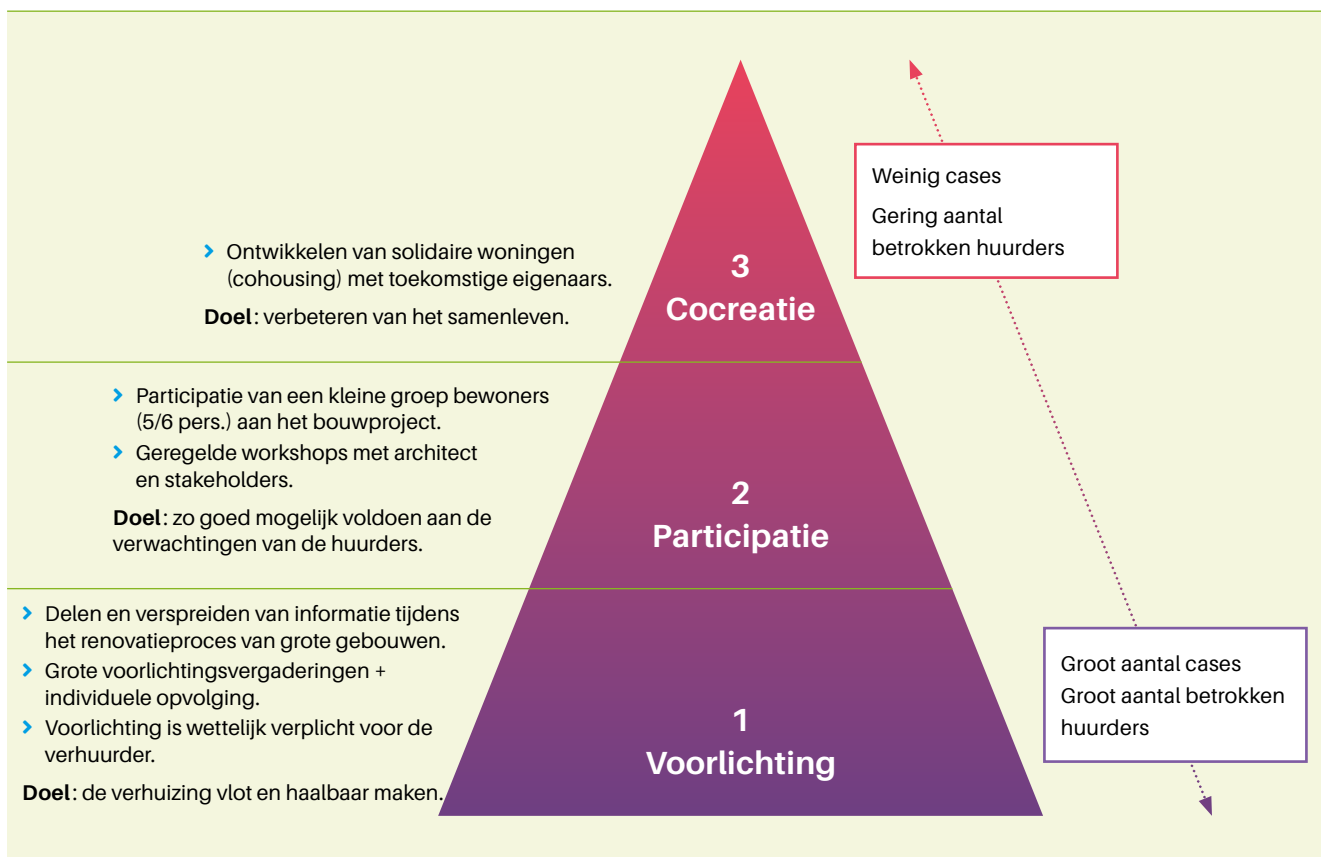
1. **Voorlichting**: Woonmaatschappijen zijn wettelijk verplicht om huurders te informeren over bouwwerken en renovaties die hun leefomgeving veranderen (en soms nopen tot een verhuizing). Deze informatie wordt verstrekt via grote voorlichtingsvergaderingen, of individuele bezoeken aan de woning, teneinde het architecturaal project en het verloop van de werkzaamheden voor te stellen.

De voorlichtingsfase is belangrijk omdat de aankondiging van een renovatie vaak onrust creëert bij sociale huurders, die vrezen voor een verhoging van de huurprijs. Het perspectief om te besparen op de energiefactuur stelt hen niet echt gerust, omdat dit nog te veraf ligt of ook niet helemaal zeker is.

“Wij vinden het belangrijk om de huurders vanaf het begin te informeren over het doel en de aanpak van de werken. Deze fase is belangrijk voor het creëren van een engagement. Wij doen dat via diverse vergaderingen, tafelgesprekken, individuele opvolging en een informatiepunt waar huurders vragen kunnen stellen.”

Hannelore Vastmans, maatschappelijk assistente, Nieuw Dak (Genk)

2. **Participatie:** Sommige sociale woonmaatschappijen betrekken vrijwillige huurders bij de ontwerpkeuze van gebouwen, via ateliers met architecten en aannemers, om de verwachtingen van de huurders zo goed mogelijk te integreren.
3. **Cocreatie:** Huurdersparticipatie kan nog verder worden doorgedreven, door toekomstige huurders te betrekken bij het ontwerpen van het woonproject. Deze benadering biedt een hoog gevoel van samenhang en solidariteit, maar komt in de praktijk weinig voor omdat ze een grote inzet vergt van de stakeholders (huurders, sociale woonmaatschappijen, architecten, aannemers).



De effecten van de betrokkenheid van huurders bij het renovatieproces zijn grotendeels positief

Een participatieve renovatie-inspanning levert grotendeels positieve effecten op:

1. **Voor de relatie van de huurders met de beheerder van de woningen:** dankzij een betere communicatie (bv. duidelijk geïdentificeerde contactpersonen in de sociale woonmaatschappij) en wederzijdse kennis, voelen huurders zich gehoord en gesterkt.

“Dankzij deze verschillende contactmomenten, nemen ze sindsdien sneller hun telefoon om problemen te signaleren en samen oplossingen te zoeken.”

Liesbeth Arits, Wijkmanager, Stad Genk

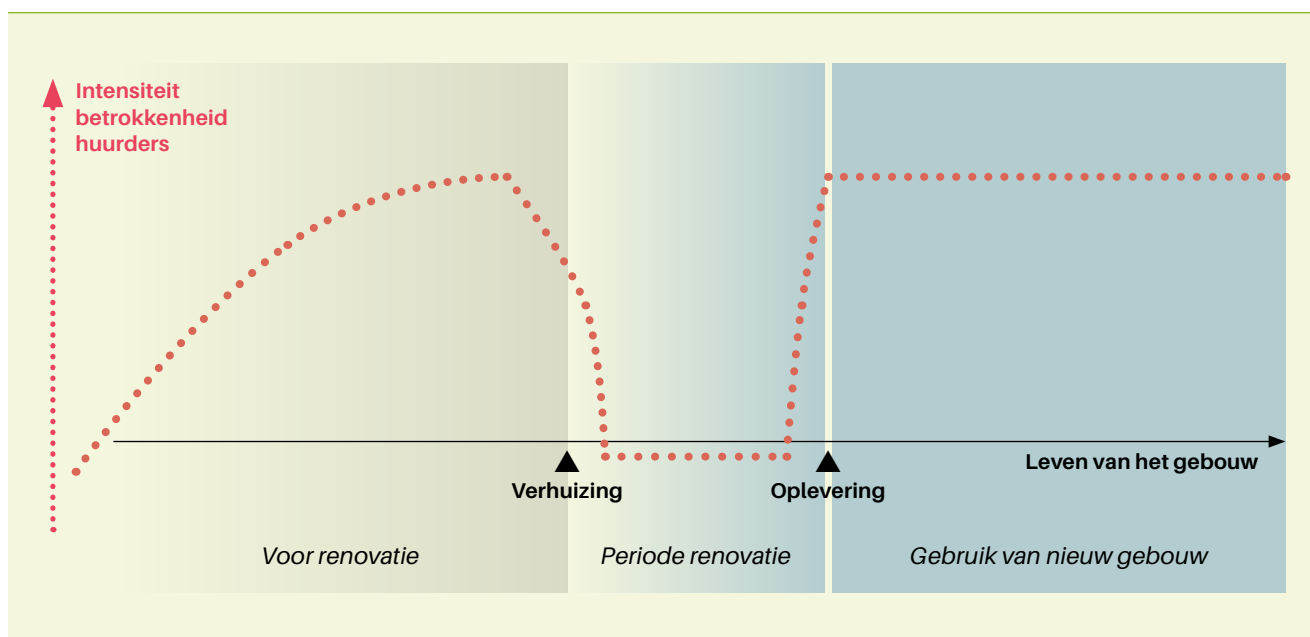
2. **Voor het creëren van een gemeenschapsgevoel onder de huurders:** de renovatievergaderingen laten ook toe dat huurders die in eenzelfde gebouw wonen, onderlinge relaties aanknopen of versterken.

“Met die vergaderingen, konden we samenklitten, we zaten in dezelfde boot.”

E., huurster, Brussel

3. **Voor het respecteren en onderhouden van de woonplek:** huurders behandelen het gebouw en de uitrusting met meer respect als ze bij een renovatie kunnen deelnemen aan de besluitvorming (bv. organisatie van ruimtes, keuze van verfkleuren, verlichting, brievenbussen).

Goede momenten om huurders te betrekken: Huurdersparticipatie mag niet worden beperkt tot de duur van de renovatie, maar moet mikken op de lange termijn



Huurders kunnen in verschillende fasen worden betrokken bij de renovatie van een gebouw. In de praktijk lenen bepaalde momenten zich beter voor deze betrokkenheid:

1. **Voor de renovatie:** bij de voorbereiding van een project, is een goede communicatie over de modaliteiten essentieel, omdat ze de basis van een relatie met de huurder kan leggen, wat kan bijdragen tot een vlotter renovatieproces. Sommige woonmaatschappijen betrekken huurders bij het ontwerpen van woningen, maar hun actieruimte is vaak beperkt, onder meer omdat lastenboeken van bouwprojecten erg precies zijn en weinig ruimte bieden voor wensen van huurders. Bovendien vereist een participatief renovatieproces een intensieve omkadering van huurders (budget en personeel) door de beheerder van de woningen.
2. **Tijdens de renovatie:** weinig bestaande projecten betrekken de huurders bij de bouwfase. Enerzijds is het moeilijk om een huurderspubliek, dat geen eigenaar is van de woning, vrijwillig te betrekken bij een project op lange termijn. De technische renovatiemodaliteiten staan veraf van hun belangrijkste bezorgdheden en zijn soms moeilijk te begrijpen. Anderzijds vormen budgettaire en personeelsvereisten, hier een bijkomende belemmering.

3. **Na de renovatie:** bij het binnentrekken in een nieuwe woning, kunnen huurders worden begeleid om «inlooproblemen» te regelen. Een begeleiding na de renovatie kan bijzonder positieve effecten opleveren, omdat de werking van de voorzieningen concreet, op het terrein, kan worden uitgelegd. Tegelijk kan de beheerder van de woningen bij de huurders feedback inwinnen over de gerealiseerde werken, ten bate van toekomstige projecten. Hierdoor ontstaat een duurzame relatie tussen een woonmaatschappij en haar huurders:

- over technische onderwerpen die al dan niet gelinkt zijn aan de renovatiefase,
- over aspecten van het dagelijkse leven in een gebouw (algemene organisatie, gemeenschappelijke ruimten, onderhoud van het gebouw, energieverbruik), waar een beheerder van de woningen veel meer ruimte heeft voor huurdersparticipatie.

“Er is permanent feedback binnen de raad van bestuur, door leden van het dagcentrum en de maatschappelijk assistente. Het project is permanent in dialoog en in opbouw.”

Agathe Moreau, voormalige verantwoordelijke van het Biloba Huis (Schaarbeek)

“Het idee van een participatietraject speelde ook ergens mee bij de ontwikkeling van een onafhankelijke groep die autonoom werkt en de dynamiek van de groep bewaakt. Op termijn zullen ze hun eigen agenda’s en rapporten opstellen.”

Sanne Teunkens, coördinatrice, De Ark (Turnhout)

Wat ze zeggen...

M., 75 jaar, Brussel

M. omschrijft haar aankomst in het Biloba Huis (Schaarbeek) als het mooiste dat haar kon overkomen: «Godzijdank heb ik iets om te wonen, me te wassen en te eten.» Toen ze 18 jaar geleden uit Ecuador aankwam in België leefde ze tussen 2003 en 2006 drie jaar op straat. Nadien verbleef ze 13 jaar in een ongezonde woning in Schaarbeek: een kamer op het gelijkvloers, met een keuken en badkamer in de erg vochtige kelder en een huurprijs van 450€/maand. Vandaag heeft ze artrose en beenproblemen. Haar beschadigde levenstraject bekijkt M. filosofisch: “Ik val niemand lastig, en niemand valt mij lastig”. Ze begrijpt wel dat het de bedoeling is dat iedereen in het Biloba Huis participeert, maar alles is nog nieuw en niet vanzelfsprekend voor haar. Daarom is ze blij met de begeleiding en de hulp van de mensen van het dagcentrum, die dagelijks aanwezig zijn in het gebouw, onder meer voor wat betreft het gebruik van voorzieningen in haar appartement, zoals de werking van de thermostaat.

Aanbevelingen

Aansluitend bij de werkgroepen van het Platform en bij de conclusies uit de studie, formuleert het Platform tegen Energiearmoede de volgende aanbevelingen:

➤ Aanbeveling 1: Voorzien in faciliterende voorwaarden voor participatieve renovatie van sociale woningen

De studie toont aan dat participatieve renovatie bij sociale woningen een proces is dat tot stand komt op langere termijn en dat enkele gunstige voorwaarden vereist, bijvoorbeeld een samenwerkingsrelatie tussen de betrokken actoren en een kwalitatieve communicatie met de huurders.

1.1 Creëren van uitwisselings- en samenwerkingsplatformen tussen huurders, renovatieactoren en woonmaatschappijen

Belanghebbende actoren: sociale woonmaatschappijen, lokale, gewestelijke en federale besturen, OCMW's, verenigingen op het terrein, renovatieactoren, huurders)

Uitwisselingen tussen de verschillende actoren van de renovatie en de sociale woningen moeten worden versterkt, bijvoorbeeld via het creëren van platformen en ontmoetingsplaatsen tussen sociale woonmaatschappijen, gemeenten, OCMW's en sociale diensten, vzw's op het terrein, architecten en aannemers; met behoud van de verbinding met de huurders.

Het creëren van een dergelijk «renovatie-ecosysteem» speelt in op meerdere doelstellingen:

- Verspreiden van informatie over problematieken op het terrein, bestaande initiatieven en voorzieningen, onder meer inzake participatieve renovatie;
- Identificeren van krachtige, effectieve lokale oplossingen, die overeenstemmen met de noden op het terrein;
- Toelaten dat huurders van sociale woningen zich gehoord en begrepen voelen;
- Op termijn een positieve dynamiek creëren om energiearmoede te verminderen.

Als beheerders van woningen meer willen doen wat wettelijk verplicht is bij het renoveren van een sociale woning, kunnen ze er dus voor kiezen om, voorafgaand aan de renovatie, **huurders vanaf de voorbereiding van het project te betrekken** bij beslissingen over hun woning. Aldus creëren ze een band met de huurders, die moet worden onderhouden tijdens de hele duur van het project, bijvoorbeeld door pertinente onderwerpen te kiezen waarover met hen kan worden uitgewisseld. Technische onderwerpen rond de bouwfase zijn minder geschikt om sociale huurders te betrekken.

De meest effectieve methode om de ontwikkeling van deze initiatieven te bevorderen, bestaat erin **meer aandacht te schenken aan bestaande projecten**, teneinde te profiteren van de opgedane ervaringen. De bestaande goede praktijken moeten worden gereproduceerd om de nieuwe benaderingen zo goed mogelijk te integreren in het werken met de betrokkenen, en om de werklast beheersbaar te houden. De bijkomende werklast moet worden vergoed via bijkomende budgetten (zie aanbeveling 3).

Een participatief renovatieproces moet starten met **duidelijke communicatie** om huurders gerust te stellen over de impact van het project op hun dagelijkse leven, en ook via een peiling naar de belangstelling van de huurders voor participatieve acties. Om participatie aan te moedigen, moeten duidelijke resultaten worden gewaarborgd, en eventueel moeten huurders zelfs worden vergoed voor hun betrokkenheid op lange termijn. Voorzien in een **precieze fysieke plek voor de vereiste ontmoetingen** in het kader van het project, dichtbij de betrokken huurders, laat ook toe om hun betrokkenheid te bevorderen.

De verschillende projectactoren moeten ook **leren omgaan met participatieve uitdagingen en praktijken**. Er moet een gemeenschappelijke methodologie worden vastgelegd, bijvoorbeeld op basis van een handboek en instrumenten die de aanpak stapsgewijs uitleggen, gekoppeld aan een praktische opleiding die aansluit bij een specifiek project. Bij elk project moet de te boeken vooruitgang worden bepaald aan de hand van **gekwantificeerde doelstellingen**.

Renovatieprojecten worden doorgaans ontworpen op het niveau van de wooneenheden, teneinde rekening te houden met de specifieke kenmerken van elke woning. **Faciliterende platformen** kunnen hun voordeel doen via schaalvergroting (bv. grotere besparingen, delen van ervaringen), door er onder meer de koepels van woonmaatschappijen bij te betrekken. Er moet een duidelijke verantwoordelijke worden aangeduid om dergelijke platformen te coördineren.

RhiZoom.be

Online instrument dat ondersteuning biedt voor een vlot verloop van gebruik, onderhoud en renovatie van een woning, teneinde de levenskwaliteit van de bewoners te verhogen en de duurzaamheid van het gebouw te verzekeren.

Deze app is ontwikkeld in het kader van het project "Rénovons Ensemble"(RenoLab-C), gesteund door het Bonnevie Buurthuis, Atelier Monéo, Kenniscentrum, KU Leuven, VUB, Rénovassistance en Rotor. Het wordt gesubsidieerd door het EFRO-project "Living Labs Brussels Retrofit" 2017-2021.

Rhizoom is een digitaal woonbeheerplatform voor bewoners en professionals van de "woonondersteuning" van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, beheerd door regionale consultants. Het verbindt gebruik, onderhoud en renovatie, en het is ontwikkeld als een applicatie die toelaat dat alle gegevens rond deze 3 thematieken worden gecodeerd door consultants (verbruik, budget, aanvoelen, homescan...). Een kruising van deze informatie geeft een holistisch, globaal beeld van de woning, dankzij een dashboard dat een gedetailleerd beheersplan omvat: verbruik/werken, budget/werken, gezondheid/aandoening, mobiliteitsverlies/aanpassing, onderhoud/monitoring, bezit/hergebruik...

Het platform wordt geïnstalleerd door de consultant die aan de bewoner volledige toegang biedt. Het dient als hulpmiddel voor het opstellen van verschillende adviezen, maar aannemers kunnen het ook gebruiken om prijsoffertes met minder verplaatsingskosten in te dienen. Elke actor heeft een beperkte toegang tot de gegevens, en kan enkel bekijken wat hij nodig heeft voor zijn tussenkomst (foto's, plan, bestek).

L'Énergie des Possibles¹⁹

Het project «L'Énergie des Possibles» van de Stichting Rexel in Roubaix slaagde erin om mensen in bestaansonzekerheid centraal te plaatsen in een denkoefening over een exit uit energiearmoede. Tussen juni 2018 en december 2018, werden er workshops collectieve intelligentie georganiseerd rond:

- ▶ Delen van de visies van verschillende actoren over energiearmoede
- ▶ Bedenken van geschikte oplossingen die steunen op de bijdragen van bewoners en andere actoren
- ▶ Gezamenlijk bepalen van een exitstrategie inzake energiearmoede
- ▶ Een prototype maken van de oplossingen die moeten worden getest

Drie actieve hefboomen werden geselecteerd:

- ▶ Een hulpconsulent («L'Énergie des Possibles»)
- ▶ Een uniek loket («Le Chainon»)
- ▶ Een collectief («Les Allumoirs»)

Dit collectief kwam in 2019 meerdere keren samen en legde becijferde doelstellingen vast om mensen uit energiearmoede te halen en om het project op grotere schaal uit te rollen. Een Innovation Day, in november 2019, liet toe om verder na te denken over diverse thema's rond energierenovatie en om nieuwe oplossingssporen voor te stellen (bv. oprichten van een oplossingspanel voor kleine klussen, het initiatief van het collectief opnemen op de lokale politieke agenda).

19. <https://www.lenergiesdespossibles.fr/>

➤ Aanbeveling 2: Begeleiden van huurders van sociale woningen bij het gebruiken van gerenoveerde gebouwen

Een renovatieproces is een belangrijke gebeurtenis die een sterke impact kan hebben op het leven van huurders van sociale woningen en die dus aandachtig moet worden opgevolgd door woonmaatschappijen. De nood aan ondersteuning is bijzonder belangrijk «na de renovatie», bij het leren gebruiken van gerenoveerde woningen.

2.1 Garanderen van de beschikbaarheid van woonmaatschappijen voor vragen en problemen van sociale huurders

Belanghebbende actoren: Woonmaatschappijen, eventueel met de steun van verenigingen op het terrein

Om sociale huurders beter te helpen bij bijvoorbeeld een probleem met het energieverbruik in hun woning, moet de relatie met de beheerders van woningen worden uitgeklaard en verbeterd. Een duidelijke communicatie met de huurders laat ook toe om inlichtingen over het leven in het gebouw effectiever te laten circuleren.

Contactpunten in geval van een probleem, moeten duidelijk geïdentificeerd zijn, bijvoorbeeld via het invoeren van:

- **een conciërgefunctie:** Invoeren van een conciërgedienst in een gebouw om te zorgen voor een fysieke aanwezigheid en een effectief doorgeefluik voor problemen van huurders. Mensen die deze rol opnemen, worden door de sociale woonmaatschappij aangeworven, opgeleid en ondersteund voor hun educatieve, begeleidings- en communicatietaken.
- **een ambassadeurs/ambassadricefunctie:** Bij afwezigheid van de conciërge, of als aanvulling bij deze functie, kan een referentiehuur(d)ster of ambassadrice/eur worden aangewezen om te zorgen voor de verbinding tussen de sociale woonmaatschappij en de huurders. Het is van het grootste belang dat een ambassadeur/ambassadrice wordt opgeleid en omkaderd om een goede doorstroming van informatie te waarborgen.

Sommige sociale woonmaatschappijen nodigen sociale huurders ook uit op hun algemene vergaderingen of bijeenkomsten, om bij te dragen tot een goede doorstroming van de bezorgdheden van de huurders.

Betrekken van een derde neutrale partij (vereniging of organisatie) bij besprekingen over woningen, laat toe dat de huurder meer vertrouwen heeft en vrijer kan spreken. Deze derde partij treedt ook op als bemiddelaar.

Wat ze zeggen...

S., 46 jaar, Farciennes

S. is "ambassadeur", d.w.z. een tussenpersoon tussen de woningmaatschappij en de noden/vragen van de huurders. Hij beschikt over de sleutels van het gebouw voor technische interventies, hij volgt en ziet toe op werkzaamheden in de andere appartementen in het gebouw, hij helpt huurders om meubels en zaken te verhuizen, lost bepaalde problemen op, hoofdzakelijk inzake veiligheid (veiligheidsdeur met parlofoon, slot van het gaslokaal, traliewerk voor de elektriciteitsmeter). S. neemt zijn rol als ambassadeur echt ter harte en hoopt dat hij deze "vrijwilligersfunctie" in zijn gebouw/buurt kan blijven uitoefenen. "Het biedt sociale verbinding. Je voelt je gewaardeerd en nuttig. [...] Ik wil geen conciërge zijn, maar ik hou van mijn lieve burens. [...] Ik heb hier al gezegd dat mijn appartement te groot zal zijn, als mijn dochter weg is, en dat ik dan terugga naar een eenkamerwoning. Een dame viel mij wenend in de armen, omdat ze niet wil dat ik vertrek."

C., 68 jaar, Genk

C. werd buurtambassadeur tijdens de renovatie van het gebouw. Hij moest antwoorden op vragen van andere huurders, los van de voorlichtingsvergaderingen. Hij bezocht alle bewoners van het gebouw om zich voor te stellen als ambassadeur, in het gezelschap van 2 medewerkers van de woonmaatschappij Nieuw Dak. "Ik vond dat interessant en ik wou helpen, en ik heb er de tijd voor." Zijn relatie met de woonmaatschappij was en is zeer goed: "Ik diende enkel te bellen om iets te vragen en ik ontving altijd een antwoord."

- **Enmalige, individuele bezoeken van technisch-sociale duo's:** Een maatschappelijk assistent en een technicus bezoeken, in opdracht van de woonmaatschappij, de woning van een huurder om problemen in een woning op een complementaire manier op te lossen.

"Na afloop van het Pivert-programma, behielden we de dynamiek van een technisch-sociaal duo om huurders te bezoeken. We vergaderen om de 2 weken (met een maatschappelijk assistente en een technisch manager). We organiseerden een opleiding om aan de twee professionals te leren om samen te werken."

Stéphanie Lorent, hoofd van de sociale dienst, Sambre et Biesme (Farciennes et Aiseau-Présles)

2.2 Voorzien in specifieke ondersteuning bij het leren gebruiken van voorzieningen in de woning

Belanghebbende actoren: Sociale woonmaatschappijen, eventueel met de steun van verenigingen op het terrein, OCMW's

Sociale woonmaatschappijen kunnen, in partnerschap met organisaties op het terrein, allerlei initiatieven opzetten:

- **Permanenties van adviseurs inzake renovatie** en rationeel energiegebruik om sociale huurders voor te lichten en te helpen bij vragen over hun gerenoveerde woning
- **Participatieve ateliers** die praktische tips geven aan deelnemende gezinnen om hun woning effectief te gebruiken en die hen sensibiliseren rond rationeel energiegebruik (bv. acties van Réseau Habitat), zonder hen te stigmatiseren
- **Opleidingen voor deskundige huurders** (bv. bij passiefwoningen) die hun ervaring delen met nieuwe huurders om hen te helpen de voorzieningen juist te gebruiken (bv. de "Ambassadeurs de logements passifs" van het Maison de Quartier Bonnevie²⁰)

20. <http://www.bonnevie40.be/bonnevie.php?IDhoofdstuk=14&IDproject=160>; http://www.bonnevie40.be/images_th/bijlage_862_3175.pdf

OCMW's kunnen eveneens een ondersteunende sleutelrol spelen bij het correct leren gebruiken van een gerenoveerde woning:

- ▶ Tuteurs énergie ("energiesnoeiers")²¹, zijn actief binnen sommige Waalse OCMW's, en beschikken over de vereiste kennis en contacten om sociale huurders te begeleiden bij het gebruiken van hun woning, in het bijzonder rond energiekwesties. Het zou interessant zijn om op dit profiel in te zetten en het ter beschikking te stellen van alle OCMW's.
- ▶ In Vlaanderen en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zijn er ook energiediensten bij OCMW's die beschikken over experts die bezig zijn met vragen rond het energieverbruik.

Het project ASTER - Begeleiden van huurders om hun verbruiksgedrag optimaal af te stemmen op de productie van de zonnepanelen op hun gebouw²²

Het ASTER-project, dat wordt georganiseerd met de steun van de Europese Commissie en gefinancierd door de Europese Investeringsbank, probeert duurzamer te voldoen aan de energie- en isolatienoden van sociale woningen, dankzij niet-publieke fondsen. De coöperatie ASTER cv (opgericht op 26 oktober 2020 met 64 sociale woonmaatschappijen als aandeelhouders) investeert, als eerste initiatief, in de installatie van 760.000 zonnepanelen met een totale capaciteit van 274 MWp en een jaarproductie van 233 GWh zonne-energie op de daken van sociale flatgebouwen. De sociale woningsector wil aldus bijdragen tot het realiseren van de klimaatdoelstellingen voor 2050 en tot het verminderen van de energiefactuur van sociale huurders, teneinde de energiearmoede in Vlaanderen te bestrijden.

De betrokkenheid van de huurders is essentieel in dit verhaal. De tariefstructuur voor fotonvoltaïsche installaties die worden geplaatst vanaf de zomer 2021, berust op de tariefmethodologie 2021-2024. Volgens deze methodologie rekenen netbeheerders aan sociale huurders de zonne-energie aan de 'NIET' simultaan wordt gebruikt (op het moment van de elektriciteitsproductie), maar wel wordt geïnjecteerd in het netwerk en later opnieuw wordt gebruikt.

ASTER cv betreft alle sociale huurders bij het zoeken naar een maximale simultaneïteit via verschillende kanalen, zoals voorlichtingsbrochures, campagnes via sociale media, nieuwsbrieven, blogs van huurders, en de website van woonmaatschappijen.

21. 'Tuteur énergie', bestaande functie binnen sommige Waalse OCMW's die wordt gefinancierd door de SPW Intérieur et Action sociale (via APE-jobs); het is de bedoeling om mensen in nood te begeleiden bij het beheren van hun energiekosten, door hen te informeren over de energiemarkt en bestaande steunmaatregelen en hen te helpen bij kleine verbeteringswerken.

22. <https://www.aster.vlaanderen/nl>

➤ Aanbeveling 3: Verzekeren van de financiering van initiatieven rond participatieve renovatie en begeleiding bij het in gebruik nemen van gerenoveerde woningen

Sociale woonmaatschappijen beschikken over beperkte financiële middelen, en kunnen bestaande renovatie-initiatieven dus niet altijd versterken en veralgemenen.

3.1 Kwantificeren van de kosten van initiatieven rond participatieve renovatie en begeleiding bij het in gebruik nemen van gerenoveerde woningen

Het uitwerken van een financiering vereist dat er vooraf wordt berekend wat de kosten zullen zijn van participatieve renovatie- en begeleidingsinitiatieven, op basis van de verschillende soorten bestaande projecten. Er moet dus een onderzoek komen bij de verantwoordelijken van sleutelprojecten, om te kunnen inschatten welk budget vereist is om deze initiatieven te veralgemenen.

3.2 Invoeren van mechanismen om de door sociale woonmaatschappijen gemaakte renovatiekosten te verminderen

Bepaalde mechanismen laten toe om de door woonmaatschappijen gemaakte kosten te verminderen, zoals EnergiePrestatieContracten of «Design & Build»-contracten:

- Een **EnergiePrestatieContract** (EPC) is een contractueel akkoord tussen een gerechtigde en de leverancier die dit aanbod doet om de energie-efficiëntie te verbeteren. De investering wordt terugverdiend dankzij de energiebesparing die ze oplevert. EPC's garanderen een betere energie-efficiëntie en bieden een beter inzicht in het energieverbruik van gebouwen.
- De **mededingingsprocedure Design and Build** (D&B) laat toe om een hoofdaannemer aan te wijzen voor het ontwerpen en bouwen van woningen. D&B-opdrachten verhogen de kans dat het budget en de vastgelegde planning worden nageleefd, dankzij de nauwe samenwerking tussen de partijen die instaan voor het ontwerpen en bouwen.

Een treffend voorbeeld van de werking van EPC- en D&B-contracten is het project Renowatt²³, dat Waalse publieke diensten bijstaat bij het renoveren van hun gebouwen, via rentabiliteitsanalyses, financiering en het beheren van de aanbestedingsprocedure. Woonmaatschappijen kunnen zich aansluiten bij een dergelijke Centrale voor Overheidsopdrachten voor het vastleggen van EPC's of D&B-contracten en het vormen van «pools» van te renoveren gebouwen, die het financiële risico en de transactiekosten verminderen.

23. <https://renowatt.be/fr/>

3.3 Een beroep doen op relancemaatregelen betreffende de renovatie van sociale woningen en daarin de vereiste voorwaarden opnemen voor participatieve renovatie en de begeleiding van huurders

De resterende kosten moeten worden gedragen door federale en gewestelijke relancemaatregelen, en door de al toegekende budgetten voor de gewestplannen inzake de renovatie van sociale woningen.

De middelen waarin de Europese Commissie voorziet in het kader van haar «renovatiegolf-strategie» moeten deze maatregelen versterken. Europa definieerde ook diverse financieringsbronnen voor haar mechanisme «Just Transition», onder meer een nieuwe leningsmogelijkheid, die wordt gefinancierd door de Europese Investeringsbank, ten bate van de publieke sector, of het programma Horizon Europa (opvolger van H2020, Horizon 2020). Meerdere Europese projecten van het programma H2020 bogen zich al over problematieken rond burgerparticipatie inzake energie (bv. het project ENLARGE²⁴), over energie-efficiëntie voor kwetsbare gezinnen (bv. het project ASSIST²⁵) en over technieken om een duurzaam energieverbruik te stimuleren via gedragsverandering (bv. het project NUDGE²⁶).

Voor het ontwikkelen van initiatieven rond participatieve renovatie en/of begeleiding van sociale huurders bij het in gebruik nemen van een gerenoveerde woning, moeten in lastenboeken van renovatieprojecten, specifieke technische vereisten staan. Deze moeten een minimale huurdersparticipatie opleggen aan innovatieve renovatieprojecten, een sociaal referentiepersoon voor de participatieve begeleiding (onafhankelijk tegenover de eigenaar van de woning) aanduiden en bijdragen tot innovatie. Partnerschappen tussen woonmaatschappijen en organisaties op het terrein kunnen via die bestekken ook worden aangemoedigd.

24. Energies for Local Administrations to Renovate Governance in Europe. <http://www.enlarge-project.eu/>

25. Support Network for Household Energy Saving. <https://www.assist2gether.eu/eu-home>

26. NUDging consumers towards energy Efficiency through behavioral science. <https://cordis.europa.eu/project/id/957012/fr>

Bijlage:

Participatieve renovatie: ervaringen in het buitenland

Grootschalige participatieve projecten in het buitenland tonen aan dat het integreren van huurders in het proces toelaat om een positieve dynamiek te creëren voor het aanpassen van hun energiegebruik, het versterken van hun kennis en het optimaal benutten van de gebruiksmogelijkheden van hun woning. Deze betrokkenheid biedt ook ruimte voor huurders om hun zorgen over de renovatie uit te spreken; de verhuurder houdt daarmee rekening, zodat het geen obstakels worden, onder meer voor een effectief beheer van het energieverbruik.

Het gaat erom dat de actoren van de bouwwerken (opdrachtgever, aannemer of gespecialiseerde begeleiders) de toekomstige bewoners integreren in de verschillende fasen van het renovatieproces, al dan niet intensief. De bewoners worden in het bijzonder betrokken bij denkoefeningen en keuzes rond:

- › de selectie van het bouwteam,
- › de diagnostiek van het gebouw,
- › het ontwerp van het gebouw en de woningen,
- › de financiering, en/of
- › de werf²⁷.

De nagestreefde doelstellingen omvatten:

- › verzekeren van de woonkwaliteit en de afstemming op de noden van de bewoners,
- › helpen van de bewoners om hun woning optimaal te benutten, onder meer om hun energieverbruik duurzaam te beheren,
- › versterken en verantwoordelijk maken van de bewoners,
- › bijdragen tot het samenleven in het gebouw.

Tussen 2013 en 2014, gebruikte het Agenzia Territoriale per la Casa (ATC) van Turijn (Italië), met de steun van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling, een participatieve renovatiemethode voor meer dan 1500 sociale huurders. De huurders werden betrokken tijdens en na de uitvoering van renovatiewerken op buurtniveau. Er werd een globale begeleiding van de huurders opgezet. Binnen het ATC werd een specifieke sociale afdeling opgericht om de relatie met de huurders te beheren en om hen tijdens de hele duur van de werken te informeren over essentiële zaken. Er werden opleidingen georganiseerd om te leren omgaan met de geïnstalleerde nieuwe technologieën en er werd informatie gegeven over bestaande financiële steun voor de betaling van energiefacturen. Er werd ook een alarmsysteem gecreëerd dat signaleert wanneer een bepaald energieverbruik wordt overschreden.

27. G. Briseperrière, Synthèse du rapport d'étude - La conception participative dans l'habitat collectif. Enquête sociologique auprès des professionnels et des habitants, 2017, pp. 2-4. https://gbriseperriere.fr/wp-content/uploads/2019/11/Synthese_rapport_conception_participative.pdf

Een gids voor de begeleiding van bewoners bij energierenovaties

In Frankrijk, publiceerden de Association Ecolénergie en la Maison Energie Habitat Climat in 2017 een «Guide de navigation pour l'accompagnement des habitants lors de réhabilitations énergétiques»²⁸. De gids wil sociale verhuurders technische en pedagogische elementen aanreiken rond:

- ▶ de begeleiding van hun huurders
- ▶ de kwalitatieve (comfort) en kwantitatieve (opvolgen verbruik) evaluatie-instrumenten die de effecten van de werkzaamheden meten

Wat de bewoners betreft: zij vinden in de gids de elementen die ze nodig hebben om hun energieverbruik te verminderen en om betrokken te zijn bij de renovatiewerken.

Deze zeer volledige, praktische gids adviseert om de begeleiding van de huurders zo snel mogelijk te structureren, onder meer om de verschillende stakeholders met elkaar te verbinden en om de bewoners te raadplegen over hun noden en bezorgdheden. De aanbevolen aanpak wordt, samen met de adequate tools, precies beschreven.

28. <https://www.precarite-energie.org/wp-content/uploads/2019/07/guide-ecopolenergie-2017-low-def.pdf>

Colofon

Titel Renovatie van sociale woningen: betrekken en ondersteunen van huurders
Cette publication est également disponible en français sous le titre:
La rénovation des logements sociaux : impliquer et accompagner les locataires
Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting
Brederodestraat 21
1000 Brussel

Auteurs Platform tegen Energiearmoede
Redactie Sia Partners

Coördinatie Françoise Pissart, Directeur
voor de Koning Pascale Taminaux, Senior project coördinator
Boudewijnstichting Nathalie Troupée, Project- en kennismanager

Grafisch concept Kaligram
& Vormgeving

Deze uitgave kan gratis worden gedownload van onze website www.kbs-frb.be

Wettelijk depot D/2893/2021/02

Bestelnummer 3758
Maart 2021

Met de steun van de Nationale Loterij