



# Bouwblokrenovatie BROEK

## Evaluatie & blik vooruit

*Beleidsnota*

28.02.2022 /NOTA

Inleiding: Stedelijke duurzaamheid met bouwblokrenovatie	p. 2
1. Na bijna vier jaar bouwblokrenovatie, waar staan we?	P. 3
1.1 Projectverloop en stadsbrede opschaling	p. 3
1.2 Bouwblokrenovatie, meer dan stenen alleen	p. 4
2. Ontzorging en empowerment	p. 5
2.1 Ontzorging, méér dan toeleiding	p. 5
2.2 Versterken van mensen en buurten	p. 7
2.3 De rol van de sociale professional	p. 8
2.4 Vier breedtes van bouwblokrenovatie	p. 9
2.5 Bouwblokrenovatie Model BROEK	p. 10
3. Evaluatie door de noodkopers & draaiboek	p. 11
3.1 Kritische succesfactoren	p. 12
3.2 Draaiboek	p. 12
3.2.1 Dossierlijst	p. 12
3.2.2 Fasering	p. 12
3.2.3 Communicatie	p. 21
4. Ondersteunende software	p. 23
Kwesties die blijven	p. 26



## Inleiding: Stedelijke duurzaamheid met bouwblokrenovatie

In zijn boek *Bouwblokrenovatie*<sup>1</sup> benadrukt ingenieur-architect Filip Canfyn het belang van de rijwoning in de stedelijke duurzaamheid: '(...) *als we ooit compactheid, energiezuinigheid, flexibiliteit, duurzaamheid, betaalbaarheid... simultaan én evenwichtig willen realiseren op grote schaal en vooral op schaal van de steden, zal het met rijwoningen zijn of zal het niet zijn*'.

**Stad Vilvoorde heeft, samen met de Vlaamse overheid, de diversiteit van woonomgevingen en die intrinsieke waarde van rijwoningen naar waarde geschat en versterkt met het integreren van bouwblokrenovatie (BBR) in de stadsvernieuwingsproject 'Broek, motor van samenlevingsopbouw in Watersite' (2015).** Een van de doelstellingen in deze oude arbeiderswijk met sociaal zwakkere groepen als bewoners was het versterken van de identiteit van deze buurt en de ontwikkeling tot een stedelijke, gemengde wijk met toegankelijke, grondgebonden gezinswoningen om de wat eenzijdige ontwikkeling in de andere stadsvernieuwingsprojecten te compenseren.

SAAMO en stad Vilvoorde werken sinds 2015 aan bovengenoemde doelstellingen. **In mei 2018 breidde het team uit met de provincie en met 3WPlus en konden de eerste gezinnen zich inschrijven voor de begeleiding van hun renovatieproject op maat.** Het project BBR had, naast het renoveren/verfraaien van de gevels ivf het opwaarderen van het straatbeeld, als doelstelling **het wegwerken van belangrijke gezondheids-**

**en veiligheidsrisico's en het optimaliseren van de woonkwaliteit van de woningen en het energiezuiniger maken van woningen.** De rol van SAAMO bestond er in om het bouwblokrenovatieproject zo inclusief mogelijk te maken door te ontzorgen en te versterken.

Deze evaluatie en blik-vooruit-nota komt er naar aanleiding van de afronding van de eerste grote fase van het bouwblokrenovatieverhaal in Broek, na vier jaar pionierswerk hebben we veel stof tot nadenken. We hopen de praktijkervaringen aan te wenden om het project, samen met partners 3WPlus en Stad Vilvoorde, een versnelling hoger te schakelen. En we hopen dat deze nota ook van nut kan zijn zodat ook in de andere Vilvoordse wijken en eventueel ook in andere gemeenten, de renovatiebudgetten van overheden en noodkopers maximaal worden ingezet.

U vindt in deze nota:

- Een overzicht van het voorbije projectverloop en de stand van zaken,
- Een zicht op de inclusieve aanpak die we, samen met de stad, ontwikkelden in wijk Broek,
- Een draaiboek als voorzet voor een vernieuwde aanpak, gebaseerd op de evaluatie door de betrokken gezinnen,
- De beschrijving van de ondersteunende software die we ontwikkelden,
- En een aantal kwesties die vragen om antwoorden in de verdere ontwikkeling van BBR in Vilvoorde.



Fig.1: Een nieuwe gevel voor een gezin in de Harensessteenweg. Foto: Isolde voor SAAMO

## 1. Na bijna vier jaar bouwblokrenovatie, waar staan we?

### 1.1 Projectverloop en stadsbrede opschaling

In mei 2015 startte SAAMO in wijk Broek met de opstart van buurtcentrum ZenneLab en de voorbereiding van BBR. Onze inbedding in de wijk, maakte dat een snelle doorstart mogelijk was, op het moment dat individuele dossiers effectief konden worden geopend in 2018. In 2020 waren de werven van de projecten SURE<sup>ii</sup> van de provincie afgerond. Wegens het succes van de gevelpremie in wijk Broek zorgde stad Vilvoorde voor renovatie van extra gevels en werd het noodkoopfonds toegevoegd als extra instrument voor kwetsbare gezinnen. **In april 2021 eindigde de samenwerkingsovereenkomst met stad Vilvoorde, afgesloten in functie van project Bouwblokrenovatie, met op dat moment een twintigtal mensen op de wachtlijst en een 20-tal actieve dossiers. Gezien de nood aan ondersteuning was effectieve stopzetting voor SAAMO noch voor 3WPlus een optie** . SAAMO en 3WPlus zorgden voor continuering tot, in januari 2022, nieuwe overeenkomsten werden gesloten, voor opnieuw drie jaar. Thijs Stegen (3WPlus) en Isolde Vandemoortele (SAAMO) van het eerste projectteam dragen de fakkel over aan Andy Coppens (3WPlus) en Pauline Verbeure (SAAMO). Pauline is sinds enkele jaren werkzaam in buurtcentrum ZenneLab, wat de overgang voor betrokken eigenaars verzacht.

Van de 220 woningen in projectgebied Broek zijn op dit moment, sinds de start, 16 renovatieprojecten afgerond, 19 projecten zitten in de actieve fase (nazorg, werf of voorbereiding) en 40 gezinnen staan op de wachtlijst. **Van de afgewerkte dossiers hebben 7 gezinnen gerenoveerd via subsidierententie (SURE), andere gezinnen renoveerden met eigen middelen of met een voordelige renovatielening.** De zeven uitgevoerde renovatieprojecten die via SURE werden gefinancierd, zijn gerealiseerd tussen 2018 en 2020 en waren goed voor 175.766, 59 euro. Deze renovatieprojecten werden begeleid door provincie Vlaams-Brabant en SAAMO. De 12 dossiers (afgerond en bijna



afgerond) die via 3WPlus en SAAMO tussen 2018 en 2021 werden gerealiseerd, gaan over een geïnvesteerd budget van 650.000 euro, waarvan 150.000 euro via voordelige renovatieleningen. De werken die daarvoor in aanmerking kwamen, gaven noodkopers een ondersteuning van 250.000 euro via premies (Gevelpremie, Fluvius en Vlaamse renovatiepremie).

Een belangrijke premie is de gevelpremie die door Stad Vilvoorde wordt toegekend. Er werd in de voorbije periode 259.784 euro geïnvesteerd in gevelrenovatie waaraan 194.838,31 euro aan gevelpremies toegekend werden door stad Vilvoorde en waarvan de eigenaars zelf via eigen middelen (eventueel mogelijk gemaakt door SURE of een sociale lening) steeds 25% bijleggen, dus minimaal 64.946 euro betaalden eigenaars zelf.

De werken die in de wijk zijn uitgevoerd (of in afwerking) omvatten 23 nieuwe en geïsoleerde gevels, 11 nieuwe daken, 9 woningen met vernieuwd buitenschrijnwerk, 5 vernieuwde elektrische installaties, 3 vernieuwde verwarmingssystemen en verder nog diverse werken als vernieuwen van badkamers en trappen en uiteraard de aanpak van vochtproblematiek.

Volgens het laatste woononderzoek is in Vlaanderen maar liefst 4% van de woningvoorraad (200 000) een noodkoopwoning.<sup>iii</sup> Projectcoördinator Regionaal woonbeleid Vilvoorde-Machelen, Tim Romyns bevestigt dat dit cijfer in Vilvoorde hoger mag geschat worden gezien het hoge aantal kleine arbeiderswoningen en de lage woningprijzen. Dit grote aantal noodkopers, samen met de positieve evaluatie van model bouwblokrenovatie door partners Saamo, 3WPlus en stad Vilvoorde, alsmede met de intrede van het noodkoopfonds als extra financieringsinstrument (Vlaamse overheid) deed besluiten tot een uitbreiding van het project naar andere Vilvoordse wijken én tot de verlenging van de werking in wijk Broek.

## 1.2 Bouwblokrenovatie, meer dan stenen alleen

Zijn ervaringen met bouwblokrenovatie doen Filip Canfyn (2012) besluiten dat bouwblokrenovatie, meer is dan stenen alleen. Deze constatacie hebben we ook kunnen doen in wijk Broek.

We kunnen zeggen dat bij de afgeronde projecten de gezinnen over het algemeen gegroeid zijn in capaciteiten en zelfvertrouwen, er is een stap op de sociale ladder gezet dankzij het renovatieproces en dankzij een verbeterde woonkwaliteit. Gezinnen die een renovatie(fase) achter de rug hebben, hebben zelfvertrouwen gekregen en gaan burens of familie helpen met renoveren, delen hun kennis en ervaringen, gaan zelf nog renovatieklussen in eigen huis aanpakken of hebben voldoende vertrouwen om extra renovatiewerken te vragen bij het projectteam.

Dit enthousiasme heeft de renovatiedynamiek in de buurt versterkt: gezinnen die wensen te renoveren, krijgen vertrouwen door de afgewerkte projecten rondom, starten zelf renovaties of komen bij ons met hun renovatievraag. Verschillende gezinnen zijn vragende partij om met een aantal burens een collectieve aankoop te doen voor bijvoorbeeld een verwarmingsinstallatie of zonnepanelen. En ook de betrokkenheid op de directe woonomgeving is door deze dynamiek sterk toegenomen.

De evolutie die met name kwetsbare individuen, gezinnen en buurt daarbij doormaken zijn van onschatbare waarde voor de lokale gemeenschap. Ontzorging en versterking bij bouwblokrenovatie zijn daarbij de sleutelwoorden.





Fig. 2: Buurtcentrum ZenneLab waar het delen van kennis en ervaring door noodkopers dagelijks praktijk is. Foto: Pauline voor SAAMO

## 2. Ontzorging en empowerment

### 2.1 Ontzorging, méér dan toeleiding

Elk renovatieproject en bijhorende praktische, administratieve en technische kwesties zijn voor zowat elk gezin een uitdagende gebeurtenis. Voor noodkopers en kwetsbare gezinnen is een renovatie financieel en mentaal nog een grotere uitdaging. Naast de beperkte of ontbrekende kennis van en ervaring met renovaties zijn het wantrouwen tegenover de overheid en de complexe realiteit van kwetsbare gezinnen, elementen die moeten worden meegenomen in het handelingsmodel.

#### Wantrouwen tegenover de overheid

Eerst en vooral is er het wantrouwen tegenover de overheid. In wijk Broek is dit gevoel van wantrouwen sterk aanwezig en het wordt versterkt door de onzekerheid, ruimtelijke veranderingen en verminderde leefbaarheid die mensen ervaren n.a.v. de werken ikv stadsvernieuwing. Er is het vermoeden dat de overheid de kadastrale inkomens wil verhogen en de wijk wil inzetten in functie van de nieuwe ontwikkelingen. Maar er is meer. Jaren geleden is er sprake van geweest de wijk plat te gooien. Dit nieuws heeft een sterke indruk gelaten en zindert nog na door de ervaringen van de voorbije jaren. Er zijn immers effectief woningen onteigend en afgebroken; er is het voorkoopprecht dat is ingesteld op woningen in de wijk; een aantal bewoners heeft bericht gekregen over vervuilde grond; er zijn dagdagelijks overtredingen op het verbod voor zwaar verkeer door de wijk en er is schade ervaren door grote bouwwerven rondom. Instrumenten zoals SURE waarbij pas jaren later moet worden terugbetaald en de enorme gevelpremie alsook de gratis begeleiding ter verbetering van de woonkwaliteit, doen mensen, paradoxaal genoeg, het bouwblokrenovatieproject wantrouwen.

Enkele voorbeelden:

- Een gezin schrijft zich in 2018 in voor SURE, het wordt geselecteerd op basis van technische screening en sociaal onderzoek maar besluit



uiteindelijk toch niet deel te nemen. Eind 2020 zijn er al diverse gezinnen die gerenoveerd hebben met het project en de vernieuwde gevels zorgen voor een nieuw uitzicht van de wijk. Het gezin neemt opnieuw contact met de opbouwwerkster en laat weten interesse te hebben in de gevelpremie. Er is bovendien een te vernieuwen dak en zolderruimte, een leefruimte waar werk aan is m.b.t. de inrichting alsook een rotte keldertrap en een te vernieuwen verwarming en elektrische installatie. Op het moment dat de gesprekken concreter worden, begint het gezin opnieuw te twijfelen. De opbouwwerkster geeft aan dat het team samenwerkt met de stad. 'Net daarom', zegt de vrouw. Na vele gesprekken is het gezin ondertussen in werffase voor de gevelrenovatie en is het gezin bovendien kandidaat voor renovatie via het noodkoopfonds.

- Een gezin heeft interesse in SURE en wordt geselecteerd na grondig sociaal onderzoek en na verschillende uitvoerige technische scans. Maar dan geeft het gezin aan toch geen interesse meer te hebben en trekt het zich volledig terug uit het project. Na enkele gesprekken met de opbouwwerkster blijkt dat het gezin angst heeft en SURE wantrouwt. Het feit dat je 'zomaar' 30000 euro krijgt om je woning te verbeteren lijkt hen vrij onwaarschijnlijk, ze vermoeden een addertje onder het gras en geven aan dat ze niet willen dat de overheid eigenaar wordt van hun woning en dat ze met SURE misschien de kans lopen dat op een dag 'de overheid' aan hun deur gaat staan om de 30000 euro terug te vragen of hen zal onteigenen. Het team bekijkt of een andere oplossing mogelijk is en het gezin is uiteindelijk overtuigd om toch in het project te blijven maar om te werken met een lening, een formule die hen meer vertrouwd is.

**Door de aanwezigheid van een vertrouwd gezicht in het renovatieproject, met name de opbouwwerker en door de positieve ervaring van een aantal gezinnen met hun renovatieproject, is het wantrouwen afgenomen maar het vertrouwen blijft precair.**

### De complexe realiteit van mensen in armoede

Een renovatieproject is financieel zwaar om dragen want - ook al kan men via het renovatieteam rekenen op alle mogelijke premies en financieringsinstrumenten -, **met een nipt gezinsbudget mag er niet veel mislopen in het gezin en in het renovatieproject. Het is dus uiterst belangrijk de kosten die bij de renovatie horen op voorhand zo gedetailleerd mogelijk te kunnen overzien.**

**Het leven in armoede is complexer dan enkel de materiële tekorten en het heeft effect op en is gelieerd aan verschillende levensdomeinen zoals arbeid, wonen, gezondheid en onderwijs.** Armoede is immers "... een netwerk van sociale uitsluitingen, dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen." (definitie van armoede door prof. Jan Vranken, OASeS) Bij de noodkopers in Broek is het niet anders. De complexe realiteit wordt veroorzaakt **door** de financiële stress, het niet weten of men tot het einde van de maand voldoende geld over heeft om te kunnen eten en de dagelijkse angst rekeningen in de bus te ontvangen, maar ook het leven van dag tot dag, de weinig kwaliteitsvolle en onzekere huisvestings-, arbeids-, onderwijs- en gezondheidssituaties. En bovendien zorgt de lage scholingsgraad, vaak gecombineerd met anderstaligheid (maar liefst 70% van de gezinnen in de afgeronde en actieve fase in BBR Broek zijn niet-Nederlandstalig), ervoor dat het voor deze gezinnen vaak een opgave is om de juiste documenten te vinden, te archiveren en om te weten waarvoor men tekent.

Dit alles maakt dat deze groep een enorme druk ervaart die ook mentaal sterk doorwerkt en hen bovendien beperkt in de capaciteit om op lange termijn te plannen. Het nemen van beslissingen is voor deze gezinnen verre van evident.

**In wijk Broek ervaren we de complexe realiteit van lage inkomensgroepen heel sterk en ook onze partners provincie Vlaams-Brabant en 3WPlus geven aan dat de wijk toch een uitdaging vormt op het vlak van**



**begeleiding. Net daarom koos stad Vilvoorde ervoor om een opbouwwerker in te zetten in dit bouwblokrenovatieverhaal.**

### Ontzorging in de praktijk

In de praktijk is het altijd zoeken naar wat ontzorgen betekent voor een gezin, in welke mate ze bij alles betrokken willen en kunnen zijn en wanneer het voor hen te veel wordt. Sommige gezinnen wensen volledige controle over alles en wensen ook afspraken met aannemers zelf aan te gaan. Voor anderen geeft dit enkel extra druk, zij willen liefst alles uit handen geven. Sommige gezinnen hebben geen moeite met de toenemende digitalisering, trekken hun plan of staan open en hebben de capaciteit om bij te leren. Voor andere gezinnen ligt het moeilijker om digitale documenten te vinden, communicatie per mail te voeren of om een omgevingsvergunning aan te vragen. Maar ontzorgen gaat ook om het zoeken naar de juiste aannemers en adequate offertes, praktische afspraken met aannemers en coördinatie en controle van de werf.

**De interdisciplinaire begeleiding van bouwblokrenovatie is opgezet vanuit het oogpunt van ontzorging. Ontzorging is geen inhoudelijk-technische aangelegenheid maar werkt procesmatig, op maat van het gezin.**

In de beleidsnota '*Ontzorging, meer dan alléén toeleiding - 10/11/2021*' die we maakten ivf continuering bouwblokrenovatie Broek lichtten we, aan de hand van cases, de noodzaak en de aanpak van ontzorging toe.

## 2.2 Versterken van mensen en buurten

Ontzorging is dus geen overbodige luxe en krijgt bij elk gezin en elk renovatieproject een andere invulling. **Wat ontzorging zeker NIET mag zijn, is het ontnemen van het eigenaarschap van de gezinnen** door zaken zelf te beslissen vanuit het projectteam. Empowerment of het versterken van gezinnen en de gemeenschap moet het uitgangspunt zijn. Tegelijkertijd is het belangrijk dat elk renovatieproject intensief wordt opgevolgd en omkaderd en dat voor

iedereen duidelijk is wie welke verantwoordelijkheid draagt, zodat het renovatieproject kwaliteitsvol verloopt, de eigenaar kan rekenen op het BBR team en de middelen (van eigenaar en overheid) zo efficiënt mogelijk worden ingezet.

**Empowerment is niet enkel een waardevol bijeffect van het renovatieproject maar het is ook essentieel om het tot een goed einde te brengen. Als mensen blijven twifelen en geen eigenaarschap of zelfvertrouwen hebben m.b.t. het renovatieproject, is het einde van de werf, ver uit zicht. Stad Vilvoorde koos net daarom ervoor om een interdisciplinair begeleidingsteam in te zetten, met als specifiek doel om van project bouwblokrenovatie een inclusief en versterkend verhaal te maken.**



## 2.3 De rol van de sociale professional

Stad Vilvoorde koos ervoor om SAAMO in te zetten in wijk Broek. SAAMO werkt ahv maatschappelijk opbouwwerk, een vorm van sociaal werk die met innovatief projectwerk en geëngageerd buurtwerk mensen samenbrengt, werkt aan concrete en duurzame oplossingen tegen maatschappelijke uitsluiting.

Zoals in voorgaande hoofdstukken vermeld, zijn het faciliteren van toe-eigening, het aanvoelen waar het voor een gezin te veel wordt én duidelijke afspraken maken essentieel. En het is bij elk gezin een zoeken naar het delicate evenwicht en de juiste mix tussen ontzorgen, zorgen, versterken en betrekken. Dit is verre van evident bij kwetsbare groepen en bovendien zijn begrip, capaciteiten, tempo en de (mentale) ruimte voor nieuwe ervaringen bij elk gezin verschillend.

Het is dus telkens werken op maat, met bij elk nieuw dossier een nieuw gezin, een nieuw traject en een nieuw samenwerkingsverband tussen eigenaar(s), opbouwwerker, technische begeleider en aannemers. Dit vergt sterke nabijheid en een vertrouwensband alsook een creatieve en proactieve inzet van het team en met name van de sociale professional, van wie hiertoe extra inzet en fijngevoeligheid wordt vereist.

- Het **toe leiden en informeren** van geïnteresseerde gezinnen en het warm houden van de kandidaten, gezien de onzekerheid m.b.t. start van hun individuele begeleiding.
- Een groot deel van het werk gaat naar het **verrijken van de probleem- en oplossingsdefinitie en het omkaderen van het denkproces**, samen met het gezin, met name het doorpraten van de mogelijkheden, de noden, de kansen en uitdagingen die het project zouden kunnen brengen en ervoor te zorgen dat het gezin over alle informatie beschikten om wel overdachte keuzes kan maken m.b.t. renovatieplan.
- Permanentie om **vragen en bezorgdheden** op te vangen en eventueel door te verwijzen of een oplossing zoeken,
- Mensen motiveren om de **moed erin te houden** gedurende de renovatiefase en nazorgfase,

- **Intermediair** tussen technische begeleider en aannemer enerzijds en renoveerder anderzijds,
- Een **luisterend oor** m.b.t. moeilijkheden in het gezin, zoals het verlies van een job, gezondheidsproblemen enzovoort,
- Bij buurtgerichte acties, bij gelijklopende renovatiedossiers en/of collectieve renovaties of aankopen kan er ook **groepswork** bij komen kijken,
- En tot slot is uiteraard **beleidswork** een belangrijke taak, willen we een versnelling hoger gaan met het verbeteren van de woonkwaliteit van kwetsbare groepen.

In wijk Broek kunnen we die rol en taken maximaal uitspelen via buurtcentrum ZenneLab.



Fig.6: Noodkoper en opbouwwerker bekijken de mogelijkheden. Foto: Jonathan De Beer voor SAAMO





## 2.4 Vier breedtes van bouwblokrenovatie

Onze praktijkervaring leert ons dat we kunnen spreken van vier breedtes van bouwblokrenovatie.

1. **Aanbodgericht:** naar het gezin toestappen met wat het BBR team op basis van de instrumentenmix (premies en financieringsmodaliteiten) kan bieden, waarbij enkel de werken die recht geven op premies worden uitgevoerd en waarbij dus bijvoorbeeld de afwerking of herinrichting van een ruimte niet worden meegenomen in het renovatieproject gezien niet strikt noodzakelijk ifv veiligheid, energiezuinigheid of comfort.
2. **Of vraaggericht:** uitgaan van de noden en wensen van een gezin en deze koppelen aan alle voor handen zijnde middelen, zowel vanuit de instrumentenmix maar ook de hulpbronnen in de omgeving van het gezin. Dit is het uitgangspunt in de overeenkomst stad Vilvoorde-SAAMO. Deze aanpak is uiteraard tijdsintensiever, complexer, omslachtiger maar meer op maat van het gezin. Hiertoe is vanuit het team meer creativiteit, flexibiliteit, openheid en oplossingsgericht denken nodig. Hier is bovendien extra aandacht nodig om realisme in het renovatieplan te brengen, met name m.b.t. haalbaarheid en betaalbaarheid bij werken die het gezin (en netwerk) zelf wenst uit te voeren/financieren en de rol die het BBR team daarbij kan spelen.
3. De organisatie van **collectieve aankoop van materialen en diensten.** In wijk Broek kregen we vb. de vraag naar collectieve aankoop/organisatie van alternatieve warmtebronnen, energieproductie, aankoop verwarmingsketels.
4. Het brede plaatje woonkwaliteit meenemen, met inbegrip van **woonomgeving** dus. Want heeft het zin te wonen in een bewoonbaar huis in een onbewoonbare buurt? Filip Canfyn (2012) maakte bij BBR Plumstraat en Dampoort Knapt Op, de vaststelling dat *'de definitieve domiciliekeuze en zeker de beslissing van de locatie van de woningverwerving, 'niet ingegeven zijn door 'werk' of 'voorzieningen' maar wel op de appreciatie voor de omgevende randvoorwaarden, voor de voordelen en de kwaliteiten van de woonplaats met nadruk op kleinschaligheid, licht, lucht en ruimte. Men hecht niet enkel waarde aan de woning zelf maar vooral aan de globale ervaring van de woonsituatie, de totale belevingswaarde, de intrinsieke mensgerichtheid.'* Wij beamen dat je inderdaad niet kan werken aan kwalitatieve huisvesting en verwachten dat mensen daarin gaan investeren als de woonomgeving niet is wat ze hoort te zijn. Uit onze praktijk hebben we geleerd dat mensen ook wakker liggen van mobiliteit en verkeer (bereikbaarheid, transportmogelijkheden, parkeren, verkeersveiligheid,... ), voldoende en kwaliteitsvolle groene publieke ruimte, het sociaal weefsel, ontmoetingsmogelijkheden en dienstverlening.

Model Broek gaat uit van de wensen, noden en mogelijkheden van het gezin (2), we bekijken de vraag naar gezamenlijke aankoop/installatie van energieproductie en verwarmingsinstallatie (3) en we werken vanuit een brede visie op wonen, wat zich in het project uit in het werken aan een verbeterde woonomgeving, op buurtniveau (4).

We zijn van mening dat Bouwblokrenovatie zonder een werking rond woonomgeving gentrificatie toelaat. Mochten we geen aandacht besteden aan een leefbare buurt (vanuit het perspectief van kansengroepen) zouden we onze doelstelling van inclusief wonen voorbijschieten. Bouwblokrenovatie en kwaliteitsvolle en inclusieve woonomgeving zijn wat ons betreft onlosmakelijk verbonden.



Fig.4: Bouwblokrenovatie Broek is werken aan huisvesting en aan woonomgeving met collectieve ruimten, ontmoetingsmogelijkheden, lokale voedselproductie en duurzame mobiliteit. Foto: Isolde voor SAAMO.



## 2.5 Bouwblokrenovatie Model BROEK

Net als elk bouwblokrenovatieverhaal uniek is, is Model Broek ook bijzonder om diverse redenen. De ruimtelijke complexiteit van Broek als kwetsbare buurt binnen een grootschalige stadsvernieuwing is wel een zeer aparte situatie die bijzondere kansen maar ook enorme uitdagingen met zich brengt, met name wat betreft het werken aan een kwaliteitsvolle woonomgeving.

Zaken die we in Broek momenteel mee nemen rond woonomgeving en een leefbare buurt zijn zaken op buurtniveau zoals mobiliteit en verkeer, groene ruimten, ontmoetingsmogelijkheden en diensten, communicatie rond ruimtelijke plannen maar ook zaken op niveau van het bouwblok (micro), zoals water in kelders, schade door bouwprojecten rondom, zwaar (werf)verkeer en vb. de vraag om poortjes te maken in de muur van de achterkoer zodat men een achteruitweg heeft ivf vuilzakken, fietsen, steps, ...

De context van Broek biedt echter ook een leerrijke ervaring voor alle betrokken stakeholders en geleerde lessen kunnen worden meegenomen naar de andere wijken waar stad Vilvoorde en haar partners Bouwblokrenovatie ontwikkelen alsook voor andere gemeenten die bouwblokrenovatie wensen in te zetten.

### Model Broek

1. **Empowerment als uitgangspunt**, het versterken van individuen, gezinnen en gemeenschap.
2. Tijdelijk leegstaande panden en terreinen inzetten voor **samenlevingsopbouw, verbetering woonomgeving en versterking buurtidentiteit**,
3. Ontplooien van bouwblokrenovatie vanuit buurtcentrum ZenneLab, een **laagdrempelige buurt hub** waar diverse groepen uit de wijk thuis zijn, omkaderd worden en zelf initiatieven kunnen ontwikkelen,
4. Zorgen voor vertrouwensband, inbedding in de wijk, diepe kennis van problematiek rond wonen en woonomgeving alsook rond de sociaaleconomische realiteit van de gezinnen... **drie jaar voorafgaand aan effectieve start BBR**,
5. Buurtcentrum ZenneLab maakt **sterke wisselwerking mogelijk tussen bouwblokrenovatie en buurtactiviteiten gelinkt aan huisvesting** zoals bijvoorbeeld, naast infomomenten rond bouwblokrenovatie i.s.m. provincie, een

vorming i.s.m Logo Zenneland rond 'Gezond Binnenklimaat' en een cursus i.s.m Avanza rond 'klussen in huis'.

6. De evaluatie van de (toekomst van) de woonomgeving heeft een sterke invloed op de motivatie van bewoners om te renoveren. Buurtcentrum ZenneLab zorgt voor een **sterke wisselwerking tussen bouwblokrenovatie en het werken aan de woonomgeving**, bijvoorbeeld met het promoten van de fietscultuur ivf verkeersleefbaarheid, het betrekken van bewoners bij de creatie van buurtplekken, dienstverlening en de werking van de samentuin, intermediair naar de stad toe, ..
7. Buurtcentrum ZenneLab maakt **informele kennis- en ervaringsuitwisseling BBR tussen deelnemers onderling en tussen deelnemers en kandidaten** mogelijk, waar formele vergaderingen niet altijd aan de orde zijn, gezien diversiteit in publiek en in het renovatieproject m.b.t. grootte, fasen en inzet van middelen,
8. De ingrepen m.b.t. stadsvernieuwing rondom hebben een enorme impact op de wijk maar zijn gespreid over lange tijdsperioden, deze situatie valt niet altijd te vatten voor betrokken bewoners. En ook m.b.t. individuele renovatiewerken is het vaak lang wachten op offertes, aannemers, te doorlopen procedures.... De nabijheid van de sociale professionals is onschatbaar, **tijdens windstille periodes, om renoveerders die kampen met onzekerheid, ongerustheid en onduidelijkheid op te vangen.**



Fig. 5: De buurt steekt zelf de handen uit de mouwen en installeert een stenen bank in een nieuwe ontmoetingsplek. Foto: Isolde vr SAAMO



### 3. Evaluatie door de noodkopers & draaiboek

Voor het eerste projectteam was het bij aanvang zoeken naar manieren om de diverse taken op mekaar af te stemmen, de instrumentenmix en mogelijkheden rond begeleiding te communiceren in de wijk en om elk uniek renovatieproject met de unieke eigenaars met hun uniek renovatieplan zo goed mogelijk af te ronden. **In de loop van het project ontwikkelde het team een eigen aanpak en werden er instrumenten en documenten opgesteld om het proces met de eigenaars te ondersteunen.** Het was dus evenzeer een creatief proces waarbij bovendien in tussentijd delen van de instrumentenmix (premies en financieringsmogelijkheden) verdwenen, veranderden en ontstonden. Dat bouwblokrenovatie zeer complex is, zowel op inhoudelijk vlak met de instrumentenmix en begeleiding op maat, op organisatorisch vlak met name de coördinatie tussen diverse aannemers en de eigenaars met sociaaleconomisch kwetsbaarheid bovenop de etnisch-culturele en linguïstische diversiteit van de noodkopers maken de uitdaging compleet. **Kortom deze beginfase van project 'Bouwblokrenovatie Broek' was absoluut een leerproces voor alle betrokken stakeholders, met name de gezinnen, Stad Vilvoorde, Provincie Vlaams-Brabant, 3WPLus en SAAMO.**

In wat volgt doen we een voorzet van **draaiboek met fasering, aandachtspunten en tools, gebaseerd op onze eigen ervaringen en de evaluatie door de gezinnen.**

**De structuur die we met het draaiboek aanbieden, vormt een kader waarbinnen per renovatieproject op maat kan gewerkt worden. Aangezien de begeleiding, advisering en ontzorging van de gezinnen zowel op technisch als op sociaal vlak maatwerk is, is enige houvast geen overbodige luxe.**

Het draaiboek dat we hier voorstellen is bovendien een aanzet om de **samenwerking transparanter en duidelijker** te laten verlopen zodat alle partijen en met name de bouwheren en -vrouwen weten waar ze aan toe zijn,

zodat er een **zekere kwaliteitscontrole kan zijn** en zodat het **gewenste investeringsbudget van de gezinnen optimaal benut wordt.**

Deze nota is tevens een **uitnodiging aan het nieuwe projectteam om het draaiboek en de instrumenten verder te verfijnen**, op basis van de ervaringen met de meest kwetsbare gezinnen.



Fig.6: Noodkoper en opbouwwerker in overleg. Foto: Jonathan De Beer voor SAAMO



### 3.1 Kritische succesfactoren

Hoewel we diverse breedtes in bouwblokrenovatie kunnen onderscheiden en hoewel elk renovatieproject, elk gezin, elke buurt en elk renovatieteam uniek zijn, kunnen we enkele factoren onderscheiden waar rekening mee gehouden moet worden bij bouwblokrenovatie in kwetsbare wijken.

1. **KLANT & EXPERT i.p.v. HULPVRAGER.** Het gezin beschouwen als een klant, de bouwheer/vrouw, de eigenaar-stakeholder die de opdracht geeft en géén passieve hulpvrager. Er van uitgaan dat het gezin de expert is als het op de eigen woonnoden en -wensen aankomt en er van uit gaan dat renoveren een delicate kwestie is waarbij niet alle leden van het gezin noodzakelijk eenzelfde mening delen.
2. **DE TIJD NEMEN** om de vertrouwensband op te bouwen, de leefomgeving en de bewoners te leren kennen, de tijd laten aan het gezin om op eenzelfde lijn te staan m.b.t. de renovatie en om zich het renovatieproject toe te eigenen,
3. **EEN LAAGDREMPelige ONTMOETINGSPLEK** in de wijk waar buurtbewoners thuis zijn en initiatieven kunnen ontwikkelen en waarop BBR kan geënt worden,
4. **UITGAAN VAN COMPLEXITEIT** in het dagdagelijks leven van mensen in armoede en ervan uitgaan dat deze complexiteit impact heeft op het renovatieproject,
5. **ZORG DRAGEN VOOR de VERTROUWENS BAND** tussen het gezin en het team,
6. **ONTZORGING & EMPOWERMENT** als uitgangspunten bij de sociale en technische begeleiding,
7. **COMMUNICATIE OP MAAT & TRANSPARANTIE** m.b.t. verantwoordelijkheden en begeleiding BBR team, mogelijkheden, alternatieven, kostprijs en duurzaamheid van ingrepen en materialen alsook m.b.t. de volledige instrumentenmix (premies en financieringsmogelijkheden),
8. **LEEFOMGEVING NIET NEGEREN**, gezien de verwevenheid van huisvesting en omgeving,
9. **PROCESMATIGE** i.p.v. inhoudelijk-technische benadering. Daarbij uitgaand van een grillig en onregelmatig proces waarbij de inhoud van het probleem mogelijk verschuift, waarbij rekening gehouden moet worden met financiële, praktische en technische maar ook emotionele en relationele factoren, waarbij geen geïsoleerd begin- en eindpunt te definiëren is en waarbij het de rol is van het team de probleemdefinitie en oplossingsruimte te verrijken. Het renovatieplan is in deze geen statisch document maar een kader dat houvast biedt en de documentatie van een proces.

### 3.2 Draaiboek

#### 3.2.1 Dossierlijst

De gezinnen zijn opgenomen in een chronologische lijst en zijn opgedeeld in drie groepen:

**Groep 1: Nazorg Passief** - De gezinnen die zich in **fase 6** (fasering zie verder) bevinden met alle werken die werden uitgevoerd, dus na de voorlopige oplevering en de premie aanvragen van alle renovatiewerken.

**Groep 2: Actieve dossiers** - De gezinnen die in **fase 2 tot en met 5** van een van hun renovatiewerken

**Groep 3: Interesse** - De gezinnen waarvan een gezinslid **interesse** (fase 1) heeft geuit en mensen die de eerste formele stap, met name toestemming voor het gebruik van hun gegevens, hebben gegeven.

#### 3.2.2 Fasering

De fasering wordt in het schema op volgende pagina vereenvoudigd voorgesteld. In de realiteit komt het vaak voor dat binnen eenzelfde renovatiedossier, het tijdsverloop van verschillende werken zeer sterk uiteenloopt, waarbij men vb. in de verkenningsfase (fase 1) zit voor bepaalde werken terwijl men al in werffase (fase 4) zit voor andere werken of vb. dat een renovatieproject is afgerond en men een nieuwe renovatiewens of -nood heeft waardoor men tegelijk in de nazorgfase (fase 6) en in de verkenningsfase (fase 1) zit.

De hoofdpijl is niet recht, gezien het hobbelige parcours van de renovatieprojecten. De teruglopende pijlen geven dan weer aan dat stappen vooruit worden gezet maar evengoed stappen terug moeten worden gezet. De symbolen geven de sleutelmomenten aan.

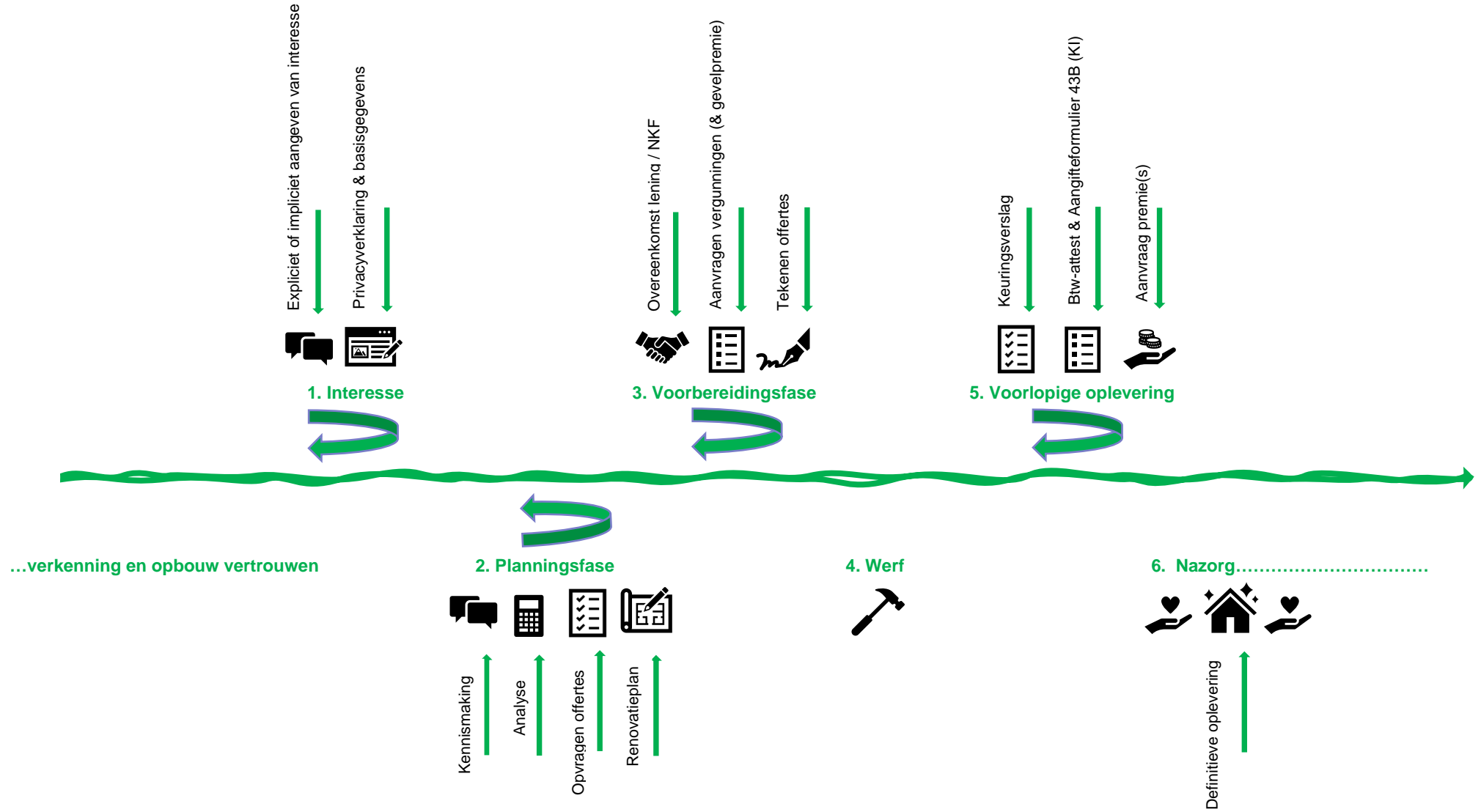


Fig.7: Schema fasering renovatieproject



## VOORFASE:

### To do:

- De buurt verkennen,
- Sleutelfiguren opzoeken,
- Gezinnen en eigenaars leren kennen,
- Werken aan inbedding in de buurt,
- Peilen naar noden en wensen,
- Opbouwen vertrouwensband,
- Informeren m.b.t. het komende renovatieproject en eventueel informeren m.b.t. toekomstige plannen woonomgeving.

In deze fase zette de opbouwwerkster buurtcentrum ZenneLab op wat als vehikel diende om activiteiten, bewonersinitiatieven en grotere projecten zoals BBR op te enten. De buurt en eigenaars leren het team kennen en maken kennis met het idee van bouwblokrenovatie.

## FASE 1: INTERESSE

Van het moment dat een gezinslid zich meldt met interesse voor renovatie tot het moment dat de initiële gesprekken (fase2) opstarten.

Vanaf dit moment start de wachttijd tot de initiële gesprekken, de werkelijke start van het renovatieproject. Het exacte moment waarop effectief kan gestart worden is echter moeilijk te voorspellen want afhankelijk van de voortgang van lopende dossiers.

### To do:

- Impliciete en expliciete interesse van eigenaars opnemen in dossierlijst (**document 1**),
- Organiseren van mogelijkheden tot laagdrempelige aanmelding 'interesse' bij de sociale begeleider/opbouwwerker, via het buurthuis of via andere kanalen,
- Gezinnen kunnen met beperkte gegevens op de dossierlijst, onder 'interesse' worden ingegeven,

- Formalisering door privacyverklaring (**document 2**) en aanvullen basisgegevens op dossierlijst, met name: naam, tel., adres en eventueel mailadres. Dit kan bij het melden van de interesse maar mogelijks is de stap te snel, dan moet er wat tijd overgaan.

### Aandachtspunten

- Om het renovatieproject zo laagdrempelig mogelijk te houden, is het van belang om de **instap niet te sterk te formaliseren** tot het moment dat het projectteam daadwerkelijk klaar staat om het renovatieproces op gang te trekken bij een gezin. Er is immers de angst dat bij gezinnen dat ze bij formele inschrijving zich daadwerkelijk engageren tot een renovatie. Niet alle gezinnen weten kant en klaar wat ze willen, wat ze nodig hebben of wat ze aankunnen. Bovendien vereist het grondig en op maat informeren m.b.t. de dienstverlening en instrumentenmix van het bouwblokrenovatieproject heel wat gesprekken en enorm veel tijd. Deze zaken behoren dan ook tot de volgende fase (fase2).
- **Mochten er toch al enkele renovatiewensen of -noden worden genoemd bij aanmelding, dan neemt men deze bij de volgende fase best nog eens grondig door** want de gezinssituatie, woonwens, renovatienood of financiële situatie kunnen immers op korte tijd ernstig wijzigen.
- Voorzichtig zijn met het **ingaan op woonwensen** zonder de gezinssituatie, woning of mogelijkheden te kennen om geen foute verwachtingen te scheppen.
- En voorzichtig zijn met het vastpinnen van een **startmoment**, een datum waarop het dossier daadwerkelijk kan worden geopend, gezien het moeilijk in te schatten is hoe snel de lopende dossiers vorderen.
- Ook belangrijk is te weten dat hoe minimaal een aanmeldingsdrempel ook is, hoe weinig bindend of verplichtend, toch zijn er soms **gezinnen die zich uitschrijven. Dit kan diverse redenen hebben.** Maar de meest hardnekkige, is het plots ontstaan van een zekere angst m.b.t. verplichtingen die de aanmelding teweeg zou kunnen brengen.



- Als iemand zich uitschrijft, is het van belang te achterhalen wat de beweegreden is, te benadrukken dat er geen verplichting met de aanmelding gepaard gaat en aan te geven dat het best is pas te beslissen als de initiële gesprekken (fase2) zijn verlopen; aangezien het dan pas is, dat tijd gevonden kan worden om alle elementen op tafel te leggen zodat het gezin of de familie een weloverwogen beslissing kan nemen.
- Door de vertrouwensband van de sociale professional kunnen voorzichtige gesprekken inzicht geven in de reden waarom een gezinslid zich eventueel terugtrekt als kandidaat, of dit ook de beslissing is van de andere gezinsleden en of er tot een gezamenlijke weloverwogen keuze werd gekomen.
- Te veel druk zetten op het gezin kan echter leiden tot spanningen binnen het gezin en/of tot het zich definitief terugtrekken van de lijst. Renovaties kunnen immers delicate kwesties zijn. Het gaat soms om het samen leggen van middelen, de keuze om de ouderlijke woonst al dan niet te renoveren of om de verhuis naar een rusthuis voor te bereiden of vb. een koppel dat er niet uit geraakt om al dan niet te verhuizen dan wel om eerst de kans nog te grijpen om te renoveren.
- Het is dan aan de sociale professional om aan te voelen waar de knopen liggen, vanwaar de onzekerheid en twijfel en welke informatie men nog nodig heeft om eventueel toch te overtuigen op de lijst te blijven, zonder verplichtingen, tot de initiële gesprekken starten.

## FASE 2: OPMAAK RENOVATIEPLAN

Van het moment dat afspraken worden gemaakt om verdere stappen te nemen in het renovatieproject tot en met de opmaak van het renovatieplan.

Sommige gezinnen hebben maar liefst een jaar nodig gehad tussen de eerste gesprekken en simulaties en het tekenen van offertes, deze gezinnen gaven nadien aan dat ze die tijd effectief nodig hadden om ernstig te overwegen of ze verdere stappen wensten te zetten, om te reflecteren, om offertes op te vragen

en dergelijke. Positieve ervaringen van bureaus en gesprekken met het projectteam hebben deze gezinnen overtuigd om verdere stappen te zetten. Dit voorbeeld geeft echter nog maar eens aan dat mensen tijd nodig hebben en dat het denkproces zeer intensief is en een sterke begeleiding vergt.

**Deze ervaringen leren ook dat fase 2 zeer belangrijk is voor de gezinnen en dat het tijd vergt om tot een concreet en weloverwogen renovatieplan te komen. Indien men te snel gaat, dreigt men nadien moeizaam vooruit te geraken of zelfs stappen terug te moeten zetten.** We delen deze fase op in chronologische stappen: kennismaking, concretiseren renovatievraag, opvragen offertes en opmaak renovatieplan.

### Stap 1: Kennismaking

Het is belangrijk dat het team en het gezin mekaar leren kennen, juist inschatten en het vertrouwen laten groeien. Elk gezin heeft andere verwachtingen. Mogelijks wenst een gezin in eerste instantie enkel advies en hulp bij premie aanvragen gezien men bijvoorbeeld zelf een aantal klussen kan klaren, mogelijks wil het gezin ook eerst het renovatieteam leren kennen en wenst men zich tijdens het eerste gesprek nog niet te binden. Mogelijks heeft het gezin geen zicht op de ernst van het gebrek aan woonkwaliteit.

Volgende elementen kunnen, afhankelijk van het gezin over meerdere kennismakingsmomenten gespreid worden:

- **Een eerste zicht krijgen op woonwens en renovatienood en peilen naar gezinssituatie, financieel, ervaring, scholingsgraad,...** Dit laatste is belangrijk om een inschatting te maken van de draagkracht van een gezin.
- **Informeren** m.b.t. het verloop van het renovatieproject (**document 3**) mogelijkheden premies, financieringsmodaliteiten zoals noodkoopfonds (**document 4**) en begeleidingsdiensten van het projectteam. De waaiers aan mogelijkheden rond financiering (diverse types leningen, subsidieretentie, eigen middelen) en premies (gevelpremie, Vlaamse renovatiepremie, Fluvius) zijn niet in een paar woorden uit te leggen, laat staan dat we op straat een heldere en behapbare pitch talk kunnen geven m.b.t. de betekenis van de mogelijkheden voor een bepaald gezin. Informatie, zowel schriftelijk als mondeling, wordt best gedoseerd en



mogelijks ook herhaald, gezien gezinnen vaak overweldigd worden door het te veel aan informatie.

- Een **handige map** voor de gezinnen om alle info en documenten van het renovatieproject te bundelen en te bewaren is geen overbodige luxe. Dit kan mogelijks vanuit het project gegeven worden op het moment van de kennismaking. Het geeft bovendien symbolisch aan dat hun renovatieproject gestart is.
- **Uitgewerkte simulaties (document 5) van voorbeeldprojecten kunnen helpen om helder te krijgen waarover het gaat.** Er dient daarbij wel zeer duidelijk aangegeven te worden dat het een voorbeeld is en dat verschillende voorwaarden nog moeten worden onderzocht bij het gezin/werken in kwestie. En er moet ook rekening gehouden worden met mogelijke bijzonderheden die zich voordoen, zoals grote schommelingen in materiaalprijs, zoals we tijdens de voorbije periode hebben meegemaakt. Deze simulaties kunnen op basis van:
  - Een **simulatie van kostprijs, premies, financieringsmodaliteiten obv voorbije projecten in de wijk, vb. standaardwerken, deze samenbrengen en toepassen op woonwensen en -noden van het gezin.** Als het gaat om bijvoorbeeld het aanbrengen van isolatie en crepi, is materiaal voorhanden om een goede simulatie te maken, gezien dit ondertussen een standaardwerk is in de wijk en gezien de eenvormigheid van gevels.
  - Eventueel een **ruwe schatting van grootorde** aan kostprijs (en premies), indien daar nog geen voorbeeldprojecten rond voorhanden zijn, maar zodat het gezin toch een aanknopingspunt heeft.
- Eventueel al een oppervlakkige **technische scan**; indien het gezin er klaar voor is, kan een definitieve technische scan al plaatsvinden.
- Mbt de **gevelpremie** kan op dit moment al worden aangegeven wat de criteria zijn om de gevel in aanmerking te laten komen voor een gevelpremie en wat de kans is dat de gevel in kwestie in aanmerking komt om geen onnodige verwachtingen te geven.
- Aangeven wat de **keuzemogelijkheden** zijn m.b.t. kostprijs, duurzaamheid, voor- en nadelen van bepaalde materialen en technieken. Vb. de gevels wordt zo goed als altijd vernieuwd met isolatie, crepi en een aluminium vensterbank. Belangrijk is aan te geven wat de alternatieven zijn voor de bekleding van de gevel en voor de aluminium vensterbank alsook informeren m.b.t. de levensduur van een crepi gevel, zeker gezien

de gevels grenzen aan het soms smalle voetpad, fietsen tegen de gevels worden gezet enzovoort wat maakt dat de gevelbekleding het zwaar te verduren kan krijgen. Op die manier krijgen eigenaars werkelijk zicht op de prijs/kwaliteit.

- Belangrijk om aan te geven dat de gezinnen **vrij zijn om aannemers te kiezen, eventueel al meegeven welke criteria daarbij van belang zijn.**
- Aangeven dat gezinnen, indien gewenst, bepaalde **werken/klussen zelf kunnen uitvoeren of materiaal zelf aankopen.** Wat daar de mogelijkheden i.v.m. advies en ondersteuning bij zijn, wat dit betekent m.b.t. de fasering van de werken en risico's.
- Eventueel kan voor **dringende klussen** die weinig verband houden met de grotere werken, al doorverwezen worden naar het Vilvoords Zilverpunt.

## Stap 2: Analyse

1. Het gezin kan op basis van **stap 1** aangeven **in welke werken men geïnteresseerd is** en eventueel in welke financieringsmogelijkheden, een voorzet renovatieplan kan dan worden opgesteld (**document 6**). Mocht er twijfel blijken bij een van de renoveerders, dan is belangrijk om tijd te nemen om iedereen mee te krijgen in de zelfde richting alvorens verdere stappen te zetten.
2. Afhankelijk van bovenstaande, voert men een **sociaal onderzoek en uitvoerige technische scan** uit. **Document 7** biedt een overzicht van de op te vragen documenten voor het sociaal onderzoek. Hiermee kan het gezin en/of begeleider aan de slag om de nodige documenten bij mekaar te zoeken. Uitvoeren sociaal onderzoek is enkel nodig in geval men interesse heeft in werken die in aanmerking komen voor Vlaamse Renovatiepremie en/of sociale lening/noodkoopfonds. Indien men vb. enkel een gevelrenovatie wenst, is enkel een beperkt sociaal onderzoek nodig, in functie van de Vlaamse renovatiepremie.
3. Op basis van het sociaal onderzoek en de technische scan bekijkt het team de mogelijkheden en legt dit voor aan het gezin.
4. Het gezin **geeft aan welke werken** het wenst uit te voeren en **via welke financieringsmodaliteiten.**







### Stap 3: Opvragen van offertes

#### Wie?

Zowel het gezin als de technische begeleider kunnen offertes opvragen. Het gebeurt regelmatig dat het gezin aangeeft dat de technisch begeleider offertes kan aanbrengen en dat het gezin nadien toch goedkopere offertes denkt te kunnen vinden. Om tijd te winnen worden dit best bij aanvang al voorgelegd en kunnen onderstaande aandachtspunten worden meegegeven.

#### Aandachtspunten en hulpmiddelen:

- Een overzicht van de meetstaat, materialen en werken die moeten worden uitgevoerd,
- Een overzicht van de technische voorwaarden ivf het bekomen van premies,
- Nagaan of de aannemer geen fiscale of sociale schulden heeft. De inhoudingsplicht van elke aannemer en onderaannemer waarmee wordt gewerkt moet maandelijks worden bekeken om te vermijden dat de gezinnen 35% (RSZ) en 15% (belastingen) van de werken moeten betalen aan FOD Financiën. (art. 30bis W.27/6/1969)
- Duiden op het mogelijke belang van het werken met een aannemer die de taal van het gezin spreekt,
- **Document 8:** een eenvoudig overzicht met de criteria waaraan de werken en de aannemer moeten voldoen en de afspraken met betrekking tot modaliteiten,
- Eventueel een offerte die de technische begeleider heeft opgevraagd voor dezelfde werken,
- Eventueel verwijzen naar burens die gelijkaardige werken lieten uitvoeren zodat het gezin zich bij de burens kan informeren.

#### Volledigheid van de offertes en onvoorziene kosten

Het gebeurt dat gezinnen in volgende fasen van het renovatieproject nog extra werken wensen toe te voegen, op dat moment moet bekeken worden of dit technisch en financieel haalbaar is. Het goed doornemen van de offertes in fase 2 kan dit deels voorkomen.

Maar het gebeurt eveneens dat tijdens of na uitvoering van de werken, eigenaars toch voor onvoorziene **extra kosten** komen te staan. Het krap berekende renovatie- en gezinsbudget kan dit vaak niet dragen en deze situatie moet dus kost wat kost vermeden worden. Bij een van de gezinnen bedroeg de extra kost 700€, bij een ander gezin was dit in totaal 2900€ en kon nog net een extra kost van een 800€ worden vermeden. Voorkomende zaken:

- Het gebeurt dat aannemers extra kosten aanrekenen, bijvoorbeeld omdat er onvoorziene werken zijn die niet op voorhand zijn ingeschat zoals oneffenheden van muren bij gevelrenovatie.
- Het gebeurt dat de coördinatie van de werf (te) weinig intensief wordt opgevolgd of dat afspraken m.b.t. fasering en uitvoering van de werken niet zijn doorgenomen met de aannemers. Bijvoorbeeld de installatie van een regenpijp te dichtbij de gevel waardoor deze moest worden verplaatst ivf de gevelisolatie die nadien werd uitgevoerd.
- Maar het gebeurt ook dat bepaalde zaken over het hoofd worden gezien bij de opmaak van de offertes. Enkele voorbeelden: het vergeten van de werken aan en aankoop materiaal voor plaatsing van een dakrandprofiel, een verplaatsing van een regenpijp en de materiaalkost voor zakken en container asbestverwijdering.

#### Modaliteiten inbouwen

Om onvoorziene kosten te vermijden, is het belangrijk om, naast het controleren van de offertes op volledigheid, **volgende modaliteiten<sup>IV</sup>** in te bouwen:

- Geen voorschotten, enkel betaling volgens goedgekeurde vorderingsstaten,
- Reservering van 10 à 20% op de factuur tot na het proces verbaal van voorlopige oplevering,
- Werken met een forfaitair bedrag om onvoorziene kosten te voorkomen,



- Ontbindende voorwaarde opnemen m.b.t. toekenning omgevingsvergunning en toekenning gevelpremie.

#### Stap 4: Het renovatieplan (document 9)

Een geformaliseerd renovatieplan biedt een houvast en een overzicht voor het gezin en het team. Het renovatieplan is een dynamisch document in de zin dat het voorkomt dat extra werken de kop op steken in de loop van het renovatieproces. Het renovatieplan moet dan telkens aangepast en gecommuniceerd worden aan het gezin. Het renovatieplan omvat volgende elementen:

- **Alle kosten**, met name de finale offertes en info m.b.t. de mogelijkheid dat de offerte wordt verhoogd na drie maanden, maar ook de graad van afwerking die men mag verwachten en dus eventueel extra budget voorzien voor afwerking, 'kleine' onkosten die Telenet of Engie aanrekenen, een mogelijke verhoging van het kadastraal inkomen, het fiscaal belang van de btw-aangifte, de onkosten van een parkeerverbod ivf werken enzovoort.
- **Financieel plan: overzicht en tijdsplanning m.b.t. betalingsmomenten** facturen, uitbetaling premies, modaliteiten leningen en wie wat wanneer betaalt, Bijvoorbeeld op het moment dat het gezin de factuur van de gevelrenovatie krijgt moet men ivf de uitbetaling van de goedgekeurde premie deze factuur doorsturen naar het renovatieteam die deze dan aan de stad bezorgt ivf de uitbetaling premie binnen de week zodat het gezin de premie kan gebruiken om de factuur te betalen.
- **Administratief plan: overzicht en tijdsplanning van administratieve procedures rond noodzakelijke aanvragen en handtekenen** van offertes, premies en vergunningen.
- **Uitvoeringsplan: fasering van de werken,**
- **Praktische zaken + begeleiding** mbt dagelijks leven tijdens werf, vb. uitleen elektrisch kookvuur, elektrische verwarmingselementen, stockage materiaal, ...
- **Advies eigen werken** m.b.t. uitvoering en materiaal werken die de eigenaar zelf wil doen en hoe dit past binnen de fasering met de werken van de aannemers, de premie aanvragen, ...

- **Afspraken met aannemers** i.v.m. waar ze wel of niet verwacht worden aan te werken, wie ze aanspreken m.b.t. wijzigingen/problemen en hen zicht geven op de volledige renovatie zodat ze weten welke werken voor of na hen worden uitgevoerd en deze volgorde respecteren,
- Afspraken met het gezin over wie welke **verantwoordelijkheid** neemt i.v.m. communicatie, afspraken en sturing aannemers. Indien het gezin een strak renovatiebudget heeft, is het uiterst belangrijk te vragen geen extra werken te vragen aan/afspraken te maken met aannemers zonder het renovatieteam te betrekken.

#### FASE 3: VOORBEREIDING WERF

De periode tussen de opmaak van het renovatieplan en de start van de werken.

To do:

- Aanvraag gevelpremie, indien van toepassing,
- Administratie rond financiering via noodkoopfonds of lening, indien van toepassing
- Aanvraag omgevingsvergunning, indien van toepassing,
- Aanvraag parkeerverbod, indien van toepassing,
- Controle van definitieve offertes vóór ze worden ondertekend,
- Tekenen van de offertes,
- Geel papier (openbaar onderzoek omgevingsvergunning) ophangen en melden aan technisch begeleider dat het uithangt zodat dit kan ingevoerd worden en de 30 dagen kunnen beginnen lopen, indien van toepassing.

#### FASE 4: WERF

Van de start van de werken tot de voorlopige oplevering.

To do:

- Coördinatie en controle van de werf,
- Zorg m.b.t. leefbaarheid tijdens de werf,
- Maatregelen om extra kosten te vermijden kunnen in fase 2 worden genomen. Toch kunnen extra kosten opduiken. Ondersteuning m.b.t. extra



kosten is dus aan de orde, met eventueel juridische ondersteuning indien nodig,

- Eventueel omkadering m.b.t. extra werken.

#### Extra werken

Zoals uitvoerig aangegeven hierboven, is het mogelijk dat in deze en in volgende fasen extra renovatiewerken worden gevraagd. De redenen waarom op dit punt, en niet vroeger, een extra werk zich opdringt, zijn divers:

- Het werk kwam niet in het vizier van de technische scan,
- Een mankement is ontstaan na de technische scan,
- Het mankement werd meegenomen in de technische scan maar er werd door het gezin, na het maken van de financiële puzzel, gekozen om het werk niet of later uit te voeren,
- Het kan zijn dat een gezin te weinig vertrouwen heeft in het team/in het kunnen uitvoeren van een grondigere renovatie en het gezin kiest voor een beperkte renovatie, vb. enkel de gevelisolatie en crepi. Gezien de positieve ervaring met het team, het leertraject dat het gezin aflegt en de capaciteiten en kennis dat het gezin doorheen het renovatieproject opbouwt, staat het op dit moment positief tegenover verdere renovatie.

Een combinatie van bovenstaande redenen is ook mogelijk.

#### Extra werken meteen meenemen of niet?

Of het team meteen tijd en energie vrij maakt om deze werken op te nemen dan wel of het gezin onderaan de lijst wordt ingeschreven als kandidaat, zal afhankelijk zijn van een aantal factoren, met name:

- De financiële draagkracht van het gezin: heeft het gezin alle mogelijke middelen uitgeput of zijn er nog haalbare mogelijkheden?
- Subsidie-technisch: Het kan zijn dat een bepaald werk zou kunnen worden toegevoegd aan de Vlaamse Renovatiepremie zodanig dat de premie maximaal wordt benut. Dan is het mogelijk nu het moment om dat te doen.
- Het aantal gezinnen op de wachtlijst,
- De mentale en praktische draagkracht van het BBR team en van het gezin,

- De aard en timing van de nood/vraag naar extra renovatiewerken: is het duidelijk wat er moet gebeuren of is extra overleg met gezin en met aannemer nodig? Moet er een aannemer worden gezocht? Of is er nog een aannemer bezig met werken in de woning? Kan deze aannemer dat werk er eenvoudigweg bij nemen of niet? Is het werk dringend van aard of kan dit wachten? Het kan zijn dat het gezin kennis en kunde heeft om het werk zelf uit te voeren en dat de vraag naar het BBR team mogelijks enkel gaat om beperkte adviesverlening met betrekking tot uitvoering, opvolging en materiaal.

Momenteel wordt dit geval per geval bekeken maar om enige houvast te bieden aan het BBR team en aan de gezinnen alsook om bepaalde keuzen te verantwoorden en te communiceren, is enige visievorming hierrond noodzakelijk.

## FASE 5: VOORLOPIGE OPLEVERING

Periode net na de werf tot de definitieve oplevering, een jaar later.

To do:

- Opmaken **keuringsverslag (document 10) door technisch begeleider ifv voorlopige oplevering**. Begeleiding is hier essentieel om te voorkomen dat gezinnen rechten verliezen of verwerken, vb. tienjarige aansprakelijkheid en vordering op grond van zichtbare gebreken,
- **Fiscale formaliteiten**: begeleiding gezinnen m.b.t. invullen btw-attest 6% (overgang nieuwe regeling) en aangifteformulier 43B (KI), indien van toepassing,
- **Aanvragen premies**, indien van toepassing.





## FASE 6: NAZORG

De periode na de voorlopige oplevering.

To do:

- Verdere **opvolging van uitbetaling premies**. De proceduretijd voor de Vlaamse Renovatiepremie duurt ondertussen maar liefst 8 maanden,
- Eventueel **advies m.b.t. afwerking en onderhoud** van het gerenoveerde,
- Opvolgen aansprakelijkheid in geval van gebreken. De **definitieve oplevering**, een jaar na de voorlopige oplevering, is een stilzwijgend gebeuren. Voor zichtbare gebreken kan men de aannemer in deze periode niet meer verantwoordelijk stellen, wel voor onzichtbare gebreken.



### 3.2.3 Communicatie

Communicatie is de sleutel voor het slagen van bouwblokrenovatie, zeker gezien de soms beperkte scholingsgraad van lage inkomensgroepen. Aan de renovatieprojecten hangt heel wat informatie, vaak in tekstvorm zoals offertes, facturen, fiscale attesten, aanvragen premies en vergunningen en overeenkomsten m.b.t. noodkoopfonds en/of leningen. De beschreven fasering geeft aanknopingspunten m.b.t. de aanpak hiervan. Het is met name de rol van de sociale professional om de vertaalslag te maken tussen administratieve (premies, leningen enz.) en technische taal (aannemers, technische begeleider) en de taal van de eigenaars.

Hier geven we nog een overzicht van de documenten die we met het team ontwikkelden en die in de fasering zijn genoemd, deze zijn ook opgenomen in de software tool (zie verder). Een aantal documenten daarvan zijn eveneens in het Frans vertaald.

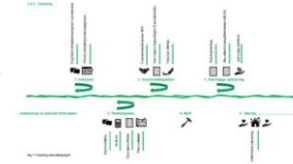
#### 1. De dossierlijst *Enkel voor het team*

Excell document met minimaal enkele contactgegevens per aanmelding, een blad per groep en een chronologisch systeem. Vanaf fase 1 kunnen de gegevens per dossier uiteraard uitgebreid worden.

- Groep 1: Nazorg Passief - De gezinnen die zich in fase 6 (fasering zie verder) bevinden met alle werken die werden uitgevoerd, dus na de voorlopige oplevering en de premie aanvragen van alle renovatiewerken.
- Groep 2: Actieve dossiers - De gezinnen die in fase 2 tot en met 5 van een van hun renovatiewerken
- Groep 3: Interesse - De gezinnen waarvan een gezinslid impliciet of expliciet interesse (fase 1) heeft geuit en/of mensen die de eerste formele stap, met name toestemming voor het gebruik van hun gegevens, hebben gegeven.

#### 2 Privacy verklaring *Ook in vertaling*

### 3 Fasering verloop renovatieproject



### 4 Simulatie *Op maat*

Een simulatie mbt de kostprijs, premies en uitbetaling premies als een duidelijk overzicht voor de eigenaar mbt wanneer welke sommen exact moeten betaald worden, hoeveel de premies bedragen en op welke momenten deze worden uitbetaald zodat werkelijke kostprijs en betaalplan duidelijk wordt. De simulatie van een van de meest noodzakelijke werken bij een dossier vormt vaak de basis om te kunnen verder denken rond andere werken. Een eenvoudig voorbeeld van een simulatie:

• Harensessteenweg x	
<b>kosten</b>	
Isolatie gevel + crepi (BTW)	€ 9 529,58
Dakgoot (BTW)	€ 2 777,20
<b>Totaal</b>	<b>€ 12 306,78</b>
<b>Premies</b>	
Premie Vilvoorde	€ 7 500,00
Premie Fluvius gevel	€ 1 104,90
Renovatiepremie 30% gevel	€ 2 858,87
Renovatiepremie 30% dakgoot	€ 833,16
	<b>€ 12 296,93</b>
Saldo	€ 9,85

=> de premie van Vilvoorde wordt betaald binnen de week nadat je het factuur van de gevel krijgt. De premie kan je dus gebruiken om de factuur deels te betalen.  
=> De premie van Fluvius komt pas na 2 à 3 maanden.  
=> Vlaamse renovatiepremie komt pas na 8 maanden





#### 5. Info Noodkoopfonds *Ook in vertaling*

Een document m.b.t. mogelijkheden noodkoopfonds, indien van toepassing. De ervaring leert dat dit document zeer ondersteunend is bij mensen met een zekere scholingsgraad maar een tegengesteld effect kan hebben bij mensen met een lagere scholingsgraad, een of meerdere begeleidende gesprekken bij dit document is bij deze groep essentieel.

#### 6. Voorzet renovatieplan *Op maat*

Een voorlopige renovatieplan met een overzicht van de werken en een (schatting) van de kosten en premies.

#### 7. Lijst sociaal onderzoek *Ook in vertaling*

Biedt een overzicht van de op te vragen documenten voor het sociaal onderzoek. Het is zo opgesteld dat ook het gezin hiermee aan de slag kan.

#### 8. Lijst criteria werken en aannemer *Op maat*

Een eenvoudig overzicht met de criteria waaraan de werken en de aannemer moeten voldoen en de afspraken met betrekking tot modaliteiten.

#### 9. Renovatieplan *Op maat*

- Alle kosten,
- Financieel plan,
- Administratief plan,
- Uitvoeringsplan met fasering van de werken,
- Praktische zaken + eventueel begeleiding m.b.t. dagelijks leven tijdens werf,
- Advies eigen werken m.b.t. uitvoering, materiaal en premies,
- Gemaakte afspraken met aannemers,
- Afspraken met het gezin over wie welke verantwoordelijkheid neemt i.v.m. communicatie, afspraken en sturing aannemers.

#### 10. Keuringsverslag bij voorlopige oplevering *Op maat*





#### 4. Ondersteunende software

In voorgaande hoofdstukken documenteerden we uitvoerig de complexiteit van bouwblokrenovatie. Nog eens concreet: op dit moment zijn in wijk Broek 75 dossiers in verschillende statussen, met naast de actieve dossiers, passieve dossiers in de nazorg en in 'aanmelding van interesse'. Enkele dossiers bevinden zich in zowel status van nazorg als in de status van interesse (voor extra renovatiewerken of een collectieve aankoop). Elke actief dossier doorloopt verschillende fasen, van analyse over opmaak renovatieplan en voorbereiding tot werf, voorlopige oplevering en nazorg. Het is bovendien niet vreemd dat een bepaald dossier met actieve status, zich tegelijkertijd in diverse fasen bevindt voor diverse werken.

De situatie van de gezinnen in de wijk, vaak lage inkomensgroepen en anderstalig, is bovendien complex met een veelheid aan factoren die kunnen inwerken op het renovatieproject én er zijn de diverse betrokken actoren zoals, naast het gezin, ook het interdisciplinaire begeleidingsteam aangestuurd vanuit twee vzw's en de lokale overheid, twee verschillende overheden betrokken bij de premies, diverse stadsdiensten en de aannemers.

Om de procesbegeleiding van deze renovatieprojecten tot een goed einde te brengen, is degelijk project- en procesmanagement essentieel. Met het draaiboek op basis van de eigen ervaringen en de evaluatie door deelnemende gezinnen, hopen we een stuk helderheid gebracht te hebben.

De voorbije jaren hebben we echter ook de nood ervaren aan degelijke software om de ondersteuning van bouwblokrenovatie als geheel en de individuele dossiers te faciliteren. Op basis van de fasering die we voorstellen in het draaiboek, hebben we een format ontwikkeld ahv een bestaande software tool voor projectmanagement. Deze tool faciliteert het gebruik en het delen van documenten, het maken van afspraken en het overzicht op het geheel van de dossiers en op de individuele renovatieprojecten, vb. de status wordt visueel weergegeven en ook de fase waarbinnen een dossier zich bevindt. Bovendien kunnen ook sjablonen voor documenten worden opgenomen, afgewerkte dossiers kunnen worden gearchiveerd, de begeleidingsactiviteiten bij de gezinnen kunnen worden bijgehouden in een logboek en gezinnen, aannemers en andere partners kunnen uitgenodigd worden voor (delen van) de borden of kaarten.

In dit hoofdstuk geven we inzicht in het ontwikkelde instrument. We willen wel benadrukken dat deze tool een ondersteunend instrument is en geen controlerend. Het vertrouwen in de professionaliteit van het team is immers een belangrijk uitgangspunt. De gebruikte software tool Trello is gratis downloadbaar en eenvoudig in gebruik. De gratis versie is beperkt maar voldoet voor wat we nodig hebben bij BBR. Uitbreiding mits betaling is mogelijk.

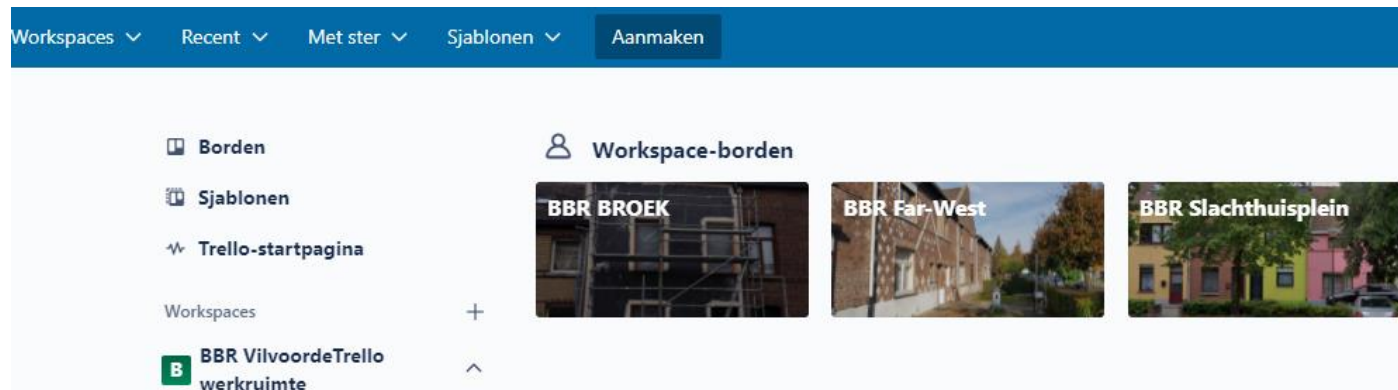


Fig.8 : In de Trello workspace 'BBR VILVOORDE' zijn drie 'borden' aangemaakt, een voor elk BBR project in Vilvoorde.

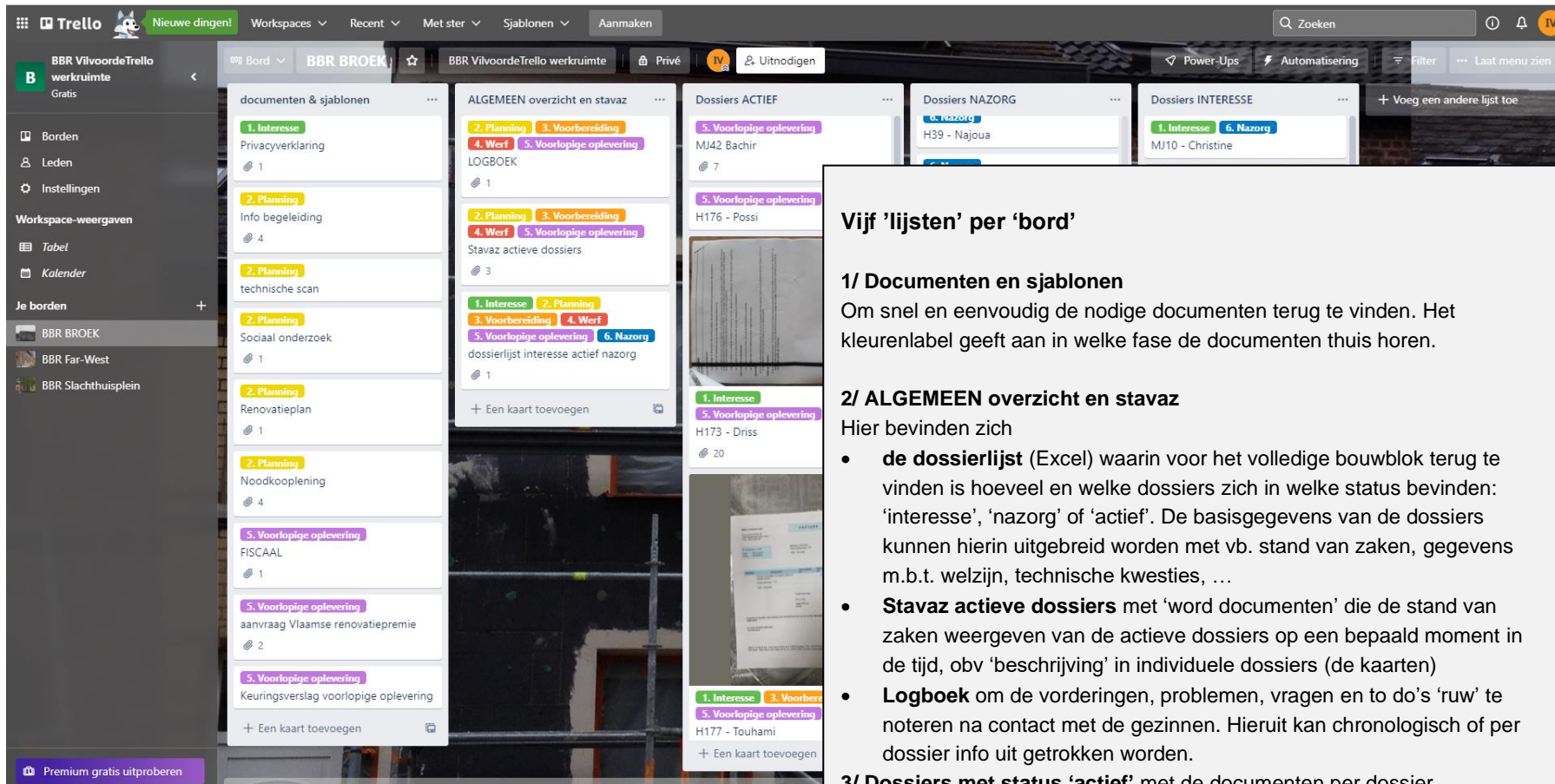


Fig.9 : In de Trello bord 'BBR BROEK' met vijf onderdelen

## Vijf 'lijsten' per 'bord'

### 1/ Documenten en sjablonen

Om snel en eenvoudig de nodige documenten terug te vinden. Het kleurenlabel geeft aan in welke fase de documenten thuis horen.

### 2/ ALGEMEEN overzicht en stavaz

Hier bevinden zich

- **de dossierlijst** (Excel) waarin voor het volledige bouwblok terug te vinden is hoeveel en welke dossiers zich in welke status bevinden: 'interesse', 'nazorg' of 'actief'. De basisgegevens van de dossiers kunnen hierin uitgebreid worden met vb. stand van zaken, gegevens m.b.t. welzijn, technische kwesties, ...
- **Stavaz actieve dossiers** met 'word documenten' die de stand van zaken weergeven van de actieve dossiers op een bepaald moment in de tijd, obv 'beschrijving' in individuele dossiers (de kaarten)
- **Logboek** om de vorderingen, problemen, vragen en to-do's 'ruw' te noteren na contact met de gezinnen. Hieruit kan chronologisch of per dossier info uit getrokken worden.

### 3/ Dossiers met status 'actief' met de documenten per dossier

### 4/ Dossiers met status 'nazorg' met de documenten per dossier.

### 5/ Dossiers met status 'interesse' met de documenten per dossier.

De dossiers zijn eenvoudig te verplaatsen van de ene lijst naar de andere lijst.





Elk dossier heeft een kaart, afhankelijk van de status, zit die kaart bij de lijst 'actief', 'nazorg' of 'interesse'. Zoals gezegd is het mogelijk dat een dossier bij verschillende lijsten zit, vb. indien er na oplevering opnieuw interesse of nood is voor een extra renovatiewerk.

De dossiers zijn eenvoudig te verplaatsen van de ene lijst naar de andere lijst. En ook de labels zijn eenvoudig aanpasbaar.

Per kaart kan een checklist worden opgemaakt, kunnen documenten en foto's worden toegevoegd en vb. een aanduiding dat bij een bepaald dossier bijzondere aandacht is vereist.

Fig.10 : Elk individueel dossier heeft een kaart om een checklist en andere documentatie in op te nemen



## 5. Kwesties die blijven

### De dossierlijst

- De chronologie en laagdrempelige inschrijving zijn essentieel gezien de gevelpremie van stad Vilvoorde, zonder inkomensvoorwaarden, zeer hoog is (75% van de kosten gevelisolatie, dakgoot, schrijnwerk gevel, met een maximum van 7500€) maar slechts voorzien is voor een zeer beperkt aantal gezinnen. Op dit moment is het werken met de gevelpremie een tweede keer verlengd. In de eerste fase konden we 13 gezinnen verder helpen, in de tweede fase 10 gezinnen en in de derde fase die nu ingaat zullen we 5 à 6 gezinnen kunnen verder helpen met deze premie. Van de 40 kandidaat dossiers weten we al dat de helft zeker interesse heeft in gevelrenovatie. En dat aantal is zeker hoger gezien voor deze dossiers diepgaand onderzoek naar noden, mogelijkheden en wensen bij deze gezinnen uiteraard nog moet plaatsvinden.
- Wil men de meest kwetsbare gezinnen bereiken, is het belangrijk 1 laagdrempelige lijst te hanteren. De mensen van de interesse lijst hebben vaak nog een hele weg af te leggen vooraleer ze tot een formele inschrijving komen. Het digitaliseren en formaliseren van de inschrijving is een stap die vele gezinnen niet zouden gezet hebben en niet zullen zetten en het gaat daarbij niet noodzakelijk om de technische capaciteit van het zich kunnen inschrijven maar eerder om 'een stap te ver en een stap te snel'. Voor gezinnen die sterk zijn en vertrouwen hebben, weten wat ze willen is dit geen probleem, ze weten ook dat er geen verplichting vasthangt aan een formele inschrijving. Zoals uitvoerig beschreven is het voor kwetsbare gezinnen veel complexer. Bovendien heeft het weinig zin dat het team veel tijd steekt in het forceren van een formele inschrijving bij gezinnen die interesse tonen omdat dat een enorme tijdsinvestering is, tijd die het team niet in actieve dossiers kan steken. En het is niet zinvol een formele inschrijving op een bepaald moment te forceren als men pas zes maanden of nog later verdere stappen kan zetten in het renovatieproces. De wachttijd van gezinnen die nu bovenaan de lijst staan, is een jaar! Indien de renovatiewens wordt geformaliseerd en geconcretiseerd om nadien nog een lange tijd te moeten wachten kan de wens achterhaald zijn maar vooral ook: er wordt mogelijk een verwacht gecreëerd die dan op teleurstelling kan uitdraaien gezien de onzekerheid m.b.t. de wachttijd. Een lichte formalisering via de privacyverklaring is een noodzakelijke (want juridische verplichting). Het blijft daarbij belangrijk om aan te geven dat het

om een inschrijving gaat m.b.t. 'interesse in renovatie' en geen verplicht engagement.

- Gezinnen die een renovatie achter de rug hebben maar bijkomende renovatienood of renovatiewens komen opnieuw onderaan de lijst, ze staan dus mogelijk zowel bij 'nazorg' als bij 'kandidaat' of 'actief'. Het gezin en het team zijn op mekaar ingespeeld, kunnen mogelijk goed inschatten hoe snel en vlot het bijkomende werk moet gebeuren, het werk kan toegevoegd worden aan de Vlaamse Renovatiepremie aanvraag, ... allerlei zaken die er voor pleiten om het gezin toch meteen verder te helpen. Tot op welk moment kunnen (welke) extra werken worden toegevoegd? Waar trekken we de grens? Wat met de draagkracht van het team? Wie laten we wachten en opnieuw aanschuiven? Wie helpen we waarmee meteen verder? Moeten er strakke criteria komen of bekijken we dit ad hoc? Is er een verschil tussen een gezin met een lekkend dak en een gezin met een initieel wantrouwen maar die toch de stap namen om vb. de gevel te isoleren maar verder niets en die tijdens de renovatie van de gevel, vertrouwen gekregen en nu dan toch verdere stappen wensen te zetten in het renoveren van hun woonst.
- Een hoge premie die breed toegankelijk is, zoals de Vilvoordse gevelpremie, maakt het BBR project aantrekkelijk en werkt dus drempelverlagend. Bij gezinnen die afkomen op de gevelpremie, krijgt het team op die manier immers een voet binnen om ook andere renovatienoden aan te kaarten en te integreren in het renovatieproject. Een nadeel van een dergelijke premie, gezien zeer breed toegankelijk maar zeer beperkt in aantal gezinnen die er een beroep op kunnen doen, is dat het belangrijkste criterium het moment van inschrijving is en dat dus een strikte chronologische volgorde van de geïnteresseerden moet gerespecteerd worden. Dit heeft gevolgen. Gezinnen met een dringende renovatienood kunnen dan bijvoorbeeld niet meteen (uitgebreid) geholpen worden. En ook wat betreft collectieve aankopen wordt het moeilijk de volgorde te respecteren, gezien op een bepaald moment een bepaald werk dient uitgevoerd te worden, wil men er collectief voordeel uithalen. Maar stel dat we een collectieve aankoop georganiseerd krijgen, kunnen de gezinnen met interesse dan voorspringen op andere gezinnen, ook voor andere renovatiewerken? We kunnen immers geen ketel installeren en verder de ogen sluiten voor mogelijke gevaarlijke toestanden in de woning.



### Uitbreiding instrumentenmix - overbrugging

- Is het mogelijk een eenvoudige lening te voorzien in functie van gevelrenovatie waarbij de gevelpremie van toepassing is? Het gaat hier om een overbrugging van een klein bedrag, wat zich met de premie van Fluvius en de Vlaamse renovatiepremie terugbetaald. De overbrugging tussen factuur en het terugkrijgen van genoemde premies is niet altijd mogelijk waardoor men een zeer belangrijke premie, met name 75% van de werken dreigt te missen. SAAMO heeft die mogelijkheid geboden aan een van de gezinnen maar mogelijks zijn hier meer structurele oplossingen mogelijk?

### Begeleiding

- De begeleiding bij BBR is essentieel, toch is niet helder tot waar de juridische aansprakelijkheid van het BBR team gaat. Om de rechten van de gezinnen zoveel mogelijk te garanderen is het van belang om helder te maken tot waar het team verantwoordelijkheid draagt en waar die verantwoordelijkheid stopt. Wat betekent het dat een gezin zelf een aannemer kiest? Wat als niet helder was wat in een offerte stond of als een gezin een offerte tekent zonder dat de technische begeleider akkoord gaf? Wat als geen keuringsverslag wordt opgemaakt bij oplevering? Wat als werken op voorhand werden gefactureerd en betaald maar niet worden uitgevoerd? Welke (juridische) begeleiding en zorg biedt het team bij dergelijke problemen en waar ligt de verantwoordelijkheid? Welke verantwoordelijkheid draagt het team als een aannemer extra kosten aanreken? Had het team dit kunnen/moeten voorzien? Wat als, zoals bij noodkoopfonds, de facturen niet rechtstreeks door het gezin worden betaald, op welke manier is transparantie m.b.t. het renovatiebudget en eventuele extra kosten gegarandeerd?
- Wat zijn de mogelijkheden in klachtenprocedure, in het geval een gezin niet tevreden is met de prestaties van het renovatieteam?
- Is extra verzekering m.b.t. aansprakelijkheid van het team, noodzakelijk?
- Het is onduidelijk hoe ver nazorg reikt en welke keuzes stad Vilvoorde hierrond neemt op langere termijn. Tot nu toe is hier zeer vaag over gecommuniceerd naar de eigenaars toe. Duidelijkheid hierrond is essentieel m.b.t. een aantal keuzes die moeten gemaakt worden door het gezin. Bv. Het gezin moet zeer duidelijk geïnformeerd worden m.b.t. de procedures in geval van gebreken na oplevering. Bij zeer beperkte begeleiding in de nazorg periode, is het dan ook van belang dat het gezin een aannemer kiest waarmee het makkelijk zelfstandig kan communiceren. De keuze van de aannemer o.b.v. de taal van de aannemer kan een belangrijk criterium zijn voor het gezin.

### Privacy

- Hoe lang houden we welke gegevens van de gezinnen bij? vb. gegevens m.b.t. inkomens, gezinssamenstelling enzovoort. Is het nodig dat het team daar een gezamenlijke visie en praktijk rond ontwikkeld? Bij SURE ging het om papieren documenten, deze werden na analyse terugbezorgd aan de eigenaars. Momenteel loopt zowat alles digitaal.

### Woonomgeving

- Wat nog van belang is, is het regelmatig en concreet informeren m.b.t. grotere werken in de omgeving. In wijk Broek gaat dat over het stadsvernieuwingsproject in de zone waar de wijk deel van uitmaakt. Dit gebeurt momenteel deels via een wijkkrant maar dit is onvoldoende. Gezinnen hebben nood aan regelmatige en concrete update aan informatie over en betrokkenheid bij de stadsvernieuwingsplannen, de abstracte plannen zijn voor de meeste mensen moeilijk voorstelbaar maar hebben een groot effect op BBR. Het opvolgen en voorbereiden van deze communicatie overstijgt het takenpakket van het BBR team maar is wel essentieel.



**Dirk Masquillier**  
Directeur

**Isolde Vandemoortele**  
Opbouwwerkster

**SAAMO Vlaams-Brabant**  
**Project Wonen Broek**  
Harensessteenweg 174  
1800 Vilvoorde  
<https://www.saamo.be/vlaams-brabant>

**E** [Isolde.vandemoortele@saamo.be](mailto:Isolde.vandemoortele@saamo.be)  
**M** 0492 72 13 07

<sup>i</sup> Canfyn, F. (2012). *Bouwblokrenovatie. Kwaliteitsverbetering van woningen in kwetsbare wijken. Een praktische gids*. Lannoo: Campus.

<sup>ii</sup> *Het instrument van subsidierententatie wordt door provincie Vlaams-Brabant ingezet om woningen van lage inkomensgroepen te verbeteren op vlak van veiligheid, woningkwaliteit en energieverbruik. Eigenaars kunnen gebruik maken van een budget van 30000€ dat pas op het moment dat de woning van eigenaar verandert, moet worden terugbetaald; Provincie Vlaams-Brabant maakte gedurende de eerste twee jaar van BBR Broek deel uit van het team. Zeven gezinnen uit Broek konden hun woning renoveren aan de hand van subsidierententatie, de provincie zorgde ook voor een technisch begeleider voor de renovatie van deze woningen.*

<sup>iii</sup> <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1586346>

<sup>iv</sup> *Gezien geen juridische expertise aanwezig is in het team, wordt hier best een jurist ingeschakeld om deze zaken door te nemen.*