

gent:

Draaiboek renovaties versnellen in appartementen

april 2023



De Energiecentrale
Stad Gent

Met dank aan:



Inhoudsopgave

1. Situering van het project	p. 1
1.1 Het derde Gentse klimaatplan	p. 2
1.2 De Energiecentrale	p. 3
1.3 De snel evoluerende context van het project	p. 6
2. Nodig om van start te gaan	p. 7
2.1 Sociale renovatiecoach	p. 8
2.2 Extern studiebureau	p. 8
2.3 Aangepast klantenbeheersysteem	p. 9
3. Stappenplan voor een versnelde renovatie	p. 10
3.1 Aanbod in de kijker zetten	p. 11
3.2 In 10 stappen naar een collectieve renovatie	p.14
Stap 1 – Aanmelding en intakegesprek	p. 16
Stap 2 – Renovatieadvies (2 opties)	p. 17
Stap 3 – Toelichting toekomstvisie aan raad van mede-eigendom of kerngroep	p. 23
Stap 4 – Engagement van VME voor een stap-voor-stapaanpak of grondige renovatie met langetermijnvisie	p. 27
Stap 5 – Stuurgroep aan zet	p. 32
Stap 6 – AV keurt beste concept goed	p. 35
Stap 7 – Concretisering plannen	p. 38
Stap 8 – Aanstelling aannemer en goedkeuring financiering	p. 40
Stap 9 – Start van de werken	p. 41
Stap 10 – Hulp bij premie- en leningsaanvragen	p. 44
3.3 Na de renovatie	p. 45
4. Epiloog	p. 46
5. Overzicht bijlagen	p. 49

Inleiding

In 2020 werd de **projectoproep Lokale Klimaatactie** gelanceerd. Daarmee wilde Vlaams viceminister-president Bart Somers steden en gemeenten financieel ondersteunen wanneer ze samen met andere actoren (gemeenten, burgers, bedrijven ...) een klimaatactie opzetten om de doelstellingen van het tweede Burgemeestersconvenant te behalen. In dit convenant engageerden 269 steden en gemeenten zich om tegen 2030 **40% minder CO₂** uit te stoten. De projecten moeten aantonen dat er gewerkt wordt aan een CO₂-reductie en/of dat er oplossingen geboden worden voor een veranderend klimaat. Daarnaast is het belangrijk dat het project opgeschaald kan worden of dat het project ook door andere steden en gemeenten uitgevoerd kan worden.

De Stad Gent tekende in op deze projectoproep met het project **Renovatieversneller appartementen** en wil op jaarbasis 675 ton CO₂ besparen door energetische renovaties door te voeren in samenwerking met onder andere de verenigingen van mede-eigenaars (VME's) en syndici van appartementsgebouwen. Daarnaast resulteert het project in dit **praktische draaiboek voor andere steden en gemeenten** ter ondersteuning en versnelling van collectieve renovaties. Dit draaiboek biedt enerzijds een blik op de vastgestelde knelpunten en geleerde lessen. Anderzijds bevat het een methodologie met handige documenten en tools om de renovatiegraad in appartementsgebouwen te verhogen.

1. Situering van het project

De Energiecentrale is het **Gents adviespunt** voor energiezuinig wonen en renoveren. Elke inwoner van de stad mag ons gratis inschakelen voor renovatieadvies aan huis, stapsgewijze renovatiebegeleiding of inzicht in alle mogelijke renovatieleningen en -premies.

In Gent zijn **40%** van de woningen appartementen. De renovatie van de oudere gebouwen is een belangrijke schakel om onze klimaatdoelstellingen te halen. Om appartementseigenaars en syndici mee te krijgen in dit verhaal en zo het aantal renovaties te verhogen, werd een **aparte werking** opgezet. De Energiecentrale wierf ook een **projectmedewerker** aan die zich op deze doelgroep focuste. Verschillende complexiteiten en de snel veranderende context rond energie, zorgden helaas voor een moeilijk begin van dit project.

1.1 Het derde Gentse klimaatplan	p. 2
1.2 De Energiecentrale	p. 3
1.3 De snel evoluerende context van het project	p. 6

1.1 Het derde Gentse klimaatplan

In 2050 is de Europese Unie als geheel klimaatneutraal. Deze ambitie staat in de **Europese Klimaatwet** die op 28 juni 2021 door de Europese Raad werd aangenomen. Met dit akkoord werden de klimaatdoelstellingen voor de komende 30 jaar in de Europese wetgeving verankerd. Om de broeikasgasemissie in 2050 tot 0 terug te brengen, zal de Europese Unie in 2030 **55% minder CO₂** moeten uitstoten ten opzichte van 1990.

Op weg naar een klimaatneutrale toekomst

Met het derde Gentse klimaatplan (periode 2020-2025) wil de Stad Gent in 2030 minstens **40% CO₂ besparen** in de sectoren van het Burgemeestersconvenant én meer inzetten op de indirecte CO₂-emissies veroorzaakt door consumptie. Dit is de volgende stap naar een klimaatneutrale stad in 2050.

Elk Gents klimaatplan is een plan van het voltallige stadsbestuur en heeft raakvlakken met zowat alle beleidsdomeinen. Het bevat concrete acties en budgetten om deze doelstellingen te behalen.



CO₂-uitstoot van Gentse woningen

In 2018 werd ongeveer **een kwart van de Gentse CO₂-uitstoot** veroorzaakt door woningen. Het terugdringen van het energieverbruik van woningen blijft dus een cruciale factor in de realisatie van de klimaatambities. In het derde klimaatplan staan daarom de volgende doelen:

- ▷ Op het vlak van **energiezuinig wonen**:
 - Gentse woningen verbruiken 30% minder energie in 2030.
 - De Stad Gent helpt inwoners om woningen goed te isoleren en hernieuwbare energie te gebruiken.

- ▷ Op het vlak van **hernieuwbare energie**:
- Een verdubbeling van het aantal zonnepanelen tegen 2025.
 - Meer dan 100 MW windenergie tegen 2030.
 - Gasloos verwarmen tegen 2050.
 - De uitbreiding van warmtenetten in de stad.

1.2 De Energiecentrale

Renoveren brengt heel wat stof en ongemakken met zich mee. Soms weten mensen ook niet goed welke renovaties ze het best het eerst laten uitvoeren. Of welke premies en leningen ze kunnen aanvragen.

De Energiecentrale werd in 2014 opgericht om de **drempels tot renoveren** weg te nemen en de Gentenaar **gratis renovatieadvies en -begeleiding** op maat te geven. Het einddoel is duidelijk: zo veel mogelijk huizen toekomstgericht en energiezuinig renoveren om zo de CO₂-uitstoot van Gent te doen dalen.



Appartementswerking van De Energiecentrale

Voor collectieve renovaties in appartementen is een specifieke aanpak nodig. Om de eigenaars te stimuleren tot renoveren, werd er binnen De Energiecentrale een **aparte werking** opgezet die deze doelgroep informeert en adviseert op technisch en financieel vlak.

De cases waarvoor we renovatieadvies en eventueel -begeleiding verlenen, moeten voldoen aan **enkele voorwaarden**. Er moeten minstens 2 mede-eigenaars zijn die beslissingen nemen over de gemeenschappelijke delen. Appartementen in het bezit van één eigenaar en sociale woonblokken vormen geen doelgroep voor de appartementswerking.

De **grootte van de gebouwen** die we al in begeleiding hadden, is heel divers: het kan gaan van blokken met enkele units tot 120 flats. Ons advies is gericht op residentiële units, hoewel we ook appartementen begeleiden die daarnaast een of meerdere commerciële activiteiten huisvesten. Gebouwen met uitsluitend commerciële activiteiten, kunnen bij de Stad Gent een beroep doen op een gratis energiecoach voor ondernemers.

Daarnaast is er extra aandacht voor de **ondersteuning, begeleiding, ontzorging** en **bijstand** in het proces om een draagvlak te creëren zodat ook de andere bewoners van het appartementsgebouw meestappen in het verhaal. Want alle eigenaars van een appartement bewegen tot een collectieve renovatie, is op zijn zachtst gezegd een complexe en arbeidsintensieve materie.

Complexiteit 1: eigenaars met verschillende profielen

Naast eigenaar van hun privéappartement, zijn ze meestal ook mede-eigenaar van de gemeenschappelijke delen van een gebouw, zoals het dak, de gevel, de inkomhal, de collectieve verwarmingsinstallatie, enzovoort.¹

De mede-eigenaars zijn **individuele persoonlijkheden** met verschillende profielen in leeftijd en socio-economische achtergrond. Ze spreken soms een andere taal, hebben een ander opleidingsniveau en oefenen diverse beroepen uit. Ook de gezinssituatie en de financiële draagkracht kunnen verschillen. Ze kunnen een andere maatschappelijke visie hebben of andere sociale vaardigheden.

Daarnaast zijn eigenaars van een appartement ofwel bewoner ofwel verhuurder. Dit brengt in de praktijk een **ander belangenlijstje** met zich mee. Zo zullen bewoners doorgaans meer belang hechten aan wooncomfort en energiezuinigheid. Verhuurders houden vaak de rendabiliteit (hogere huurprijs en/of hogere verkoopwaarde) van hun pand voor ogen en willen extra kosten vaak liever uitstellen. Al die factoren zorgen voor een grote uitdaging om draagvlak te creëren voor een gezamenlijke renovatiebeslissing.

Vooraf bij oudere gebouwen blijkt dit vaak problematisch. Renovaties aan gemeenschappelijke delen vereisen namelijk een **gezamenlijke renovatiebeslissing**. Die wordt doorgaans door een kerngroep van eigenaars of de raad van mede-eigendom (RME) en de syndicus voorbereid om daarna ter goedkeuring op de algemene vergadering (AV) te brengen.² Opnieuw een heleboel organen die op hun beurt gekenmerkt worden door een eigen groepsdynamiek, werkwijze, enzovoort. Alle individuele verschillen komen vaak tijdens overlegmomenten met de RME en AV tot uiting, waardoor de besluitvorming vaak moeizaam verloopt.

Complexiteit 2: regelgeving

In het hele proces moet bovendien ook rekening gehouden worden met het **Burgerlijk Wetboek**, dat heel wat regels bevat om de werking van een vereniging van mede-eigendom (VME) te regelen. Ook rond de wettelijke taken van een syndicus bestaat er wetgeving. De regelgeving rond de stemming en goedkeuring bij VME's is een belangrijk aandachtspunt tijdens het beslissingsproces rond renovaties: naargelang het type werken zijn er vastgelegde meerderheden die bepalen of de stemming als geldig kan worden beschouwd. Daarnaast maakt een VME meestal slechts met een jaarlijkse frequentie beslissingen.

Er zijn ook tal van andere **diverse regelgevingen** (voorschriften rond woonkwaliteit, brandveiligheid, monumentenzorg, regelgeving in verband met toegankelijkheid, stedenbouwkundige voorschriften, enzovoort) van toepassing op appartementsgebouwen. Bij de renovatie moet er zeker ook aandacht zijn voor andere normering, zoals de Vlaamse Codex Wonen.

¹ Raadpleeg de basisakte van het appartement om te weten wat de gemeenschappelijke delen zijn. Dat kan verschillen van gebouw tot gebouw.

² Volgens het wetgevend kader heeft de syndicus de bevoegdheid, en dus de verplichting, om 'in voorkomend geval de vraag aangaande de in de komende jaren te plannen buitengewone werken op de agenda van de algemene vergadering te plaatsen' (art. 3.89, §5, 168 BW). De syndicus heeft enkel de verplichting om dit punt op de agenda te plaatsen, het is dan uitsluitend aan de algemene vergadering om die meerjarenplanning te bespreken en te concretiseren.

Gebreken op het vlak van de minimale woningkwaliteitsvereisten in de gemeenschappelijke delen kunnen de eigenaars van huurappartementen in een moeilijk parket brengen, zeker in gemeenten die een verplicht conformiteitsattest hanteren. Het wetgevend kader bleek meer dan eens een vertragende factor in het proces.

Complexiteit 3: expertise kost geld

Sinds 1 januari 2023 is er een renovatieverplichting voor residentiële gebouwen. **Epc-label A** is tegen 2050 het einddoel voor iedere woning of elk appartement. Dit langetermijnpad werd vastgelegd met verstrengingen in 2028, 2035, 2040 en 2045.

Om appartementen klaar te stomen voor de toekomst, is dus heel wat **technische kennis** nodig. Die is zo specifiek en vereist een nauwgezette voorafgaande studie door experts om onvoorziene omstandigheden tijdens de uitvoering en lock-ins³ te vermijden. Dat vraagt van bij de start een (extra) **financieel engagement** (in vergelijking met private woningen) die eigenaars en syndici⁴ van appartementsgebouwen niet altijd willen opnemen. En toch is dit een heel essentieel en waardevol onderdeel voor het vlotte verloop van de renovatie.

Conclusie: maatwerk en begeleiding zijn kritische succesfactoren

Een eenvoudige vraag van één appartementsbewoner om bijvoorbeeld de gevel te isoleren, draait al snel uit tot een **complex proces** met vele spelers. Elke renovatievraag uit een appartementsgebouw is een nieuwe uitdaging en vraagt maatwerk.

Toch gingen we doorheen de verschillende cases op zoek naar een **methodiek** om op een efficiënte manier aan de slag te gaan in deze complexe situatie. Daarbij is het doel om op korte termijn vooruitgang te boeken en de collectieve energetische renovaties in appartementen te versnellen.

Willen we tegen 2050 dat elk appartement een A-label heeft, dan moeten we het **renovatietempo** bij appartementen namelijk aanzienlijk verhogen. In Gent is bijna 40% van het totaal aantal woningen (154.385) een appartement⁵ en een groot deel daarvan dateert uit de jaren 60 en 70. De gemeenschappelijke delen zijn dus dringend aan vernieuwing toe. Veelal worden verwarmingssystemen bij problemen snel opgelapt **zonder toekomstgericht te denken** aan duurzame alternatieven. Of de gevels brokkelen af en zijn een grote bron van energieverlies.

³ Lock-in: een bouwkundige situatie die niet opgelost kan worden zonder eerder uitgevoerde werken ongedaan te maken en opnieuw te doen. Om dit te vermijden, is bij gefaseerde renovatiewerken een grondige voorafgaande studie aan te bevelen. Hoe globaler de studie wordt opgemaakt, des te meer toekomstig potentieel van het appartement verduurzaamt. Het nemen van energiezuinige maatregelen moet altijd bekeken worden in de bredere context en zaken zoals brandveiligheid, akoestiek, toegankelijkheid en woonkwaliteit moeten mee in overweging genomen worden om lock-ins te vermijden.

⁴ Vaak heerst er onduidelijkheid bij eigenaars over wat de vereniging van mede-eigendom van de syndicus mag verwachten. Wat zijn de wettelijke taken van de syndicus? Welke bijkomende taken kan de syndicus opnemen tegen een eventuele meerprijs? Die onduidelijkheid ligt vaak aan de basis van een slechte band tussen VME's en syndici waarbij VME's enerzijds veel verwachten en syndici anderzijds overbevraagd worden. Een open gesprek hierover tussen beide partijen zou heel wat foutieve verwachtingen kunnen wegnemen.

⁵ Bron: Buurtmonitor Gent (2022) – gent.buurtmonitor.be

1.3 De snel evoluerende context van het project

Op 26 april 2021 startte een nieuwe projectmedewerker bij De Energiecentrale met deze uitdagende opdracht in het takenpakket. Met een start in volle coronacrisis en verstrengde maatregelen, zoals verplicht thuiswerk en beperkingen rond samenkomsten, startte dit project in **moeilijke omstandigheden**. Gedurende de eerste periode van het project waren algemene vergaderingen (AV) van verenigingen van mede-eigenaars verboden. Overlegmomenten met de bewoners verliepen digitaal, wat de drempel vergrootte en het proces bemoeilijkte om tot een gemeenschappelijke beslissing te komen.

Er waren ook een aantal **andere gebeurtenissen** die elkaar razendsnel opvolgden en de context fundamenteel wijzigde:

- ▷ Vanaf het najaar 2021 stegen de energieprijzen.
- ▷ Vanaf januari 2022 werd energiedelen in appartementen wettelijk gezien mogelijk, weliswaar onder de voorwaarde dat iedereen bij dezelfde energieleverancier was aangesloten.
- ▷ In februari 2022 startte de oorlog in Oekraïne, waardoor de druk op de energiemarkt nog meer toenam.
- ▷ Vanaf april 2022 merkten we bij De Energiecentrale dat de adviesvragen voor zonnepanelen op appartementen steeg. Ook de vraag naar andere gasloze verwarmingsbronnen zoals warmtepompen steeg. De kosten en ingrepen worden overwogen om te ontsnappen aan de dure gasprijzen.
- ▷ In maart 2022 besliste de Vlaamse regering dat vanaf 2029 alle nieuwe auto's verplicht elektrisch moeten zijn. De vraag naar oplossingen voor (collectieve) laadinfrastructuur stijgt, steeds meer appartementseigenaars denken na over hoe en waar ze laadpalen kunnen installeren.
- ▷ Vanaf juli 2022 werd energiedelen in appartementen juridisch ook mogelijk tussen elektriciteitstellers bij verschillende energieleveranciers.
- ▷ Vanaf augustus 2022 werden we geconfronteerd met een explosieve stijging van de energieprijzen.
- ▷ In september 2022 werden Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening voor gascondensatieketels ingeperkt.

Deze snel evoluerende context zorgde ervoor dat renovatiebegeleidingen die gestart werden in het voorjaar of de zomer van 2021 en waarbij (deels) voor gas gekozen werd, het **moeilijk kregen tijdens het besluitvormingsproces**. De keuzes die aanvankelijk werden genomen door de voorbereidende kerngroep in een bepaalde context, gingen niet meer op in de veranderde context waarin de algemene vergadering samenkwam om een beslissing te nemen. In één minder dringende case wilden de eigenaars van de kerngroep hun stookolieketel daardoor zo lang mogelijk houden en durfden ze geen overstap te maken naar een hybride oplossing met gas en een warmtepomp.

2. Nodig om van start te gaan

Inzicht krijgen in premies, technische kwesties, mede-eigenaars overtuigen ... Renovatiewerken in appartementen stimuleren is een hele klus. Een **goede omkadering** met de juiste middelen en mensen van bij de start, bepalen de uitkomst.

2.1 Sociale renovatiecoach	p. 8
2.2 Extern studiebureau	p. 8
2.3 Aangepast klantenbeheersysteem	p. 9

2.1 Sociale renovatiecoach

In het voorjaar van 2021 werd de vacature voor een consultant, begeleidend (m/v/x) – project ‘Renovatieversnellers appartementen’ vacant verklaard.⁶ Later in het project werd deze functie benoemd als ‘sociale renovatiecoach’. Het profiel van deze persoon is **niet eenduidig** omdat er geen opleiding of diploma voor bestaat. Gezien er in De Energiecentrale al heel wat medewerkers met technische kennis waren, opteerde de Stad Gent om iemand aan te werven met een sociaal profiel en ervaring in procesbegeleiding.

Onderstaande aspecten vergden het **meeste tijd** in de inwerkperiode voor de aangeworven projectmedewerker:

- ▷ De start van het project tijdens de coronaperiode met beperkingen tot overleg met eigenaars.
- ▷ Kennis opbouwen over het juridische systeem dat appartementen typeert en over de technische materie rond energiezuinige maatregelen in appartementsgebouw.
- ▷ Vertalen van complexe materie naar laagdrempelige informatie.
- ▷ Omgaan met het overvloedig cijfermateriaal van het studiebureau (zie hieronder).

2.2 Extern studiebureau

De Stad Gent schreef in 2021 een bestek uit om tijdens de renovatiebegeleiding van appartementsgebouwen een studiebureau in te schakelen voor **extra expertise**. De opdracht werd uitgeschreven tot eind 2022 en werd gefinancierd met Europese middelen van het project BE REEL!⁷

Het bestek⁸ vermeldde deze mogelijke **studieopdrachten**:

- ▷ De uitvoering van metingen (elektrische verbruikers, verwarming, enzovoort), interpretatie ervan en de formulering van verbetervoorstellen die energiezuiniger zijn.
- ▷ De opmaak van degelijke offertevragen voor energiebesparende werken, aanschrijving van aannemers, vergelijking van de offertes en opvolging van de werken.
- ▷ Het studiewerk om de kwaliteit van energiebesparende werken te verhogen of de voordelen van alternatieve (renovatie)werken te onderzoeken.

Deze opdracht werd gegund aan het Gentse studiebureau Wattson. Na enkele maanden samenwerken, stelden we vast dat de behoefte aan expertise **ruimer en complexer** is dan aanvankelijk verwacht.⁹ Daarom vroegen we VME’s om een budget voor externe expertise te voorzien, dat aan een studiebureau naar keuze werd uitbesteed. Na afloop van de opdracht werd de samenwerking tussen de Stad Gent en Wattson geëvalueerd.¹⁰

⁶ Zie bijlage 1 voor de functieomschrijving.

⁷ De Stad Gent is partner in het Europese project LIFE IP CA 2016 BE-REEL! Dit project heeft als doelstelling de renovatiegraad in Vlaanderen en Wallonië te verhogen en de energetische staat van de woningen in beide gewesten te verbeteren.

⁸ Zie bijlage 2. Het bestek valt binnen de actie ‘C.7.2 Renovatie appartementen’.

⁹ In de lopende cases kwamen specifieke vragen aan bod over de ontwikkeling van een visie rond laadpalen in appartementen, de haalbaarheid van geothermie als alternatief voor ruimteverwarming met accumulatie, de juridische kwesties bij het vormen van energiegemeenschappen, onderzoek naar sturingsoplossingen waarvoor Fluvius een premie toekent, enzovoort.

¹⁰ Zie bijlage 3.

2.3 Aangepast klantenbeheersysteem

De Energiecentrale werkte al met een klantenbeheersysteem (CRM) dat vooral was afgestemd op particuliere woningen. Midden 2022 werd een nieuwe versie gelanceerd, die rekening houdt met het **specifieke karakter van appartementen** en bijkomende mogelijkheden biedt voor collectieve cases zoals appartementsgebouwen, namelijk:

- ▷ Aanduiden dat het om een collectieve case gaat zodat automatisch ‘Collectief’ in de titel komt te staan. In deze **overkoepelende case** wordt alle info verzameld over renovatiewerken aan de collectieve delen (renovatieverslag, presentaties aan eigenaars, offertes van het studiebureau en aannemers, enzovoort).
- ▷ De vele betrokkenen kunnen in **één collectieve (moeder)case** opgenomen worden. Het gaat dan over: eigenaar-bewoners, eigenaar-verhuurders, huurders, de syndicus, het studiebureau en de aannemers. Vanuit deze collectieve case kunnen mails gestuurd worden naar verschillende betrokkenen. Als een eigenaar individuele ingrepen uitvoert, wordt een **onderliggende (dochter)case** aangemaakt, die gelinkt blijft aan de collectieve case. Daarin wordt alle info rond de individuele renovatie gebundeld, zoals offertes en facturen van nieuwe ramen of premieaanvragen.
- ▷ De **contactgegevens** van alle betrokkenen worden bijgehouden. Er wordt ook vermeld of ze tot de kerngroep behoren, interesse hebben in Mijn Verbouwen, enzovoort.

De Energiecentrale werkt in dezelfde CRM-omgeving als Dienst Wonen, wat de samen- en wisseluitwerking zeker ten goede komt.



Door renovatiecases in een klantenbeheersysteem met elkaar te **connecteren**, kan je vragen bundelen en verschillende eigenaars tegelijk bereiken.

Systeem- en kwaliteitsbeheerder Anke

3. Stappenplan voor een versnelde renovatie

Aan de hand van tal van renovatieadviezen en -begeleidingen ontwikkelden we een methodologie om renovaties bij appartementen te stimuleren. De nadruk ligt op een **bottom-upbenadering** om enthousiaste eigenaars en syndici te ondersteunen en om draagvlak te creëren zodat andere eigenaars overtuigd raken om energiezuinig te renoveren. Na elke case evalueerden we de aanpak en stuurden we die bij. Want hoe je het ook draait of keert, elk traject is er een op maat.

Dit stappenplan is een **vereenvoudigde weergave** van de manier waarop we eigenaars van appartementen werven, informeren, ontzorgen, overtuigen en begeleiden tijdens deze trajecten. Daarbij zijn transparantie en laagdrempelige communicatie naar mede-eigenaars slechts enkele belangrijke voorwaarden om alle partijen betrokken en enthousiast te houden. De ervaring leert ons dat je al snel 2 jaar tijd nodig hebt om alle stappen te doorlopen.

Op de volgende pagina's lees je ook **concrete tips** hoe je draagvlak creëert. We geven je ook een inkijk in de **rolverdeling** tijdens het proces.

3.1 Aanbod in de kijker zetten	p. 11
3.2 In 10 stappen naar een collectieve renovatie	p. 14
3.3 Na de renovatie	p. 45

3.1 Aanbod in de kijker zetten

Om **appartementseigenaar of syndici**¹¹ tot bij jou te krijgen, moeten ze natuurlijk op de hoogte zijn van je aanbod rond renovatieadvies en -begeleiding bij energetische renovaties. Daarom is het goed om een algemene campagne rond naamsbekendheid te bedenken en die te ondersteunen met verschillende specifieke communicatieacties.

Daarnaast is het ook van belang dat bepaalde **intermediairen**, zoals bankinstellingen, notarissen en immokantoren die verhuurcontracten regelen, op de hoogte zijn van het aanbod. Zij spelen een steeds grotere rol in het informeren van nieuwe of potentiële appartement-eigenaars over de wettelijke verplichtingen rond energieprestaties.

Enkele mogelijke communicatieacties:

- ▷ Een **postkaartje** met ons aanbod in de brievenbussen van appartementen.¹²
- ▷ Een **kaartje** dat geïnteresseerden in de brievenbus van hun burens kunnen steken, met de vraag of ze samen willen renoveren en een link naar een webpagina met meer informatie.
- ▷ Een **webinar** 'Collectief renoveren in je appartementsgebouw'.¹³ Neem het geheel ook op om geïnteresseerden nadien efficiënt te informeren via de website.
- ▷ Een **promofilmpje** specifiek gericht naar appartementsbewoners, dat verspreid wordt via social media en nieuwsbrieven.¹⁴
- ▷ Campagne via de **lokale stadskanalen**. In Gent verschenen er bijvoorbeeld artikels in het stadsmagazine.¹⁵
- ▷ Promo via **relevante organisaties** zoals de Confederatie van Immobiliënberoepen Vlaanderen (CIB).¹⁶
- ▷ Aanwezig zijn op **events** waar veel (potentiële) appartements-eigenaars en syndici rondlopen, zoals het Woonevent van de Stad Gent of de BIS-beurs.
- ▷ **Infosessies** over renovatieadvies en -begeleiding op maat van banken.
- ▷ **Affiches** in de inkomhal van appartementsgebouwen die al in begeleiding zijn.



Terwijl je je aanbod bekend maakt, kunnen **nieuwsfeiten** ook een impact hebben op het aantal aanmeldingen. Het is belangrijk om daarop in te spelen in je communicatiestrategie. Op 1 januari 2022 werd energiedelen voor appartementen goedgekeurd. Het uitgelezen moment om ons aanbod nog eens in de kijker te zetten.

Communicatiemedewerker Carmen

¹¹ Huurders behoren niet tot de doelgroep van De Energiecentrale omdat ze bij een renovatiebeslissing geen stemrecht op de algemene vergadering hebben. Ze kunnen wel een energiescan of info over energie besparen aanvragen. Opgelet: als je de huurder aanzet om de eigenaar te contacteren voor renovaties, riskeer je dat dit negatief is voor de relatie tussen de twee.

¹² Zie bijlage 4.

¹³ Zie www.energiecentrale.gent/gratis-renovatiebegeleiding/renovatieadvies-voor-appartementen.

¹⁴ Zie www.energiecentrale.gent/gratis-renovatiebegeleiding/renovatieadvies-voor-appartementen.

¹⁵ Zie bijlage 5.

¹⁶ Zie bijlage 6.

Gezien de beperkte middelen en de schaal van de uitdaging bij appartementsgebouwen, is het ook noodzakelijk dat stakeholders zélf aan de slag kunnen zonder altijd beroep te doen op een intensief begeleidingstraject. Daarom is het belangrijk om ook te focussen op informatiedeling die de **zelfredzaamheid** promoot.



Een stadsdienst of energiehuis is als **onafhankelijke partij** het best geplaatst om eigenaars neutraal te informeren over regelgeving, het nut van renoveren, energiedelen ... en draagvlak te creëren.

Coördinator David

Aangezien burgers met renovatievragen zich via verschillende kanalen kunnen aanbieden, is het belangrijk dat ze zonder al te veel omwegen bij de juiste dienst belanden. Daarom is goede en regelmatige **informatie-uitwisseling met andere stadsdiensten** cruciaal, zodat zij de bewoners en/of eigenaars-verhuurders kunnen toeleiden naar het aanbod. Doelgroepgerichte communicatie en klantvriendelijke doorverwijzing zijn in dit verband dan ook zeker van groot belang.



Het aanbod van De Energiecentrale

De Energiecentrale biedt eigenaars of syndici van appartementen gratis, onafhankelijk en vrijblijvend **advies op maat van het gebouw**. We hanteren een persoonlijke aanpak gebaseerd op vertrouwen en benaderen klanten op een laagdrempelige manier. Als eerste stap bieden we hun daarbij een gratis plaatsbezoek van zo'n 2 uur aan.

Via De Energiecentrale kunnen Gentenaars rekenen op een **brede waaier aan expertise** over isolatie, verwarming, zonnepanelen, enzovoort. Daarnaast informeren we hen over de **financieringsmogelijkheden** bij renovaties, zoals premies en leningen. Met onze bottom-upbenadering willen we enthousiaste eigenaars en syndici stimuleren om energiezuinig te renoveren, hen ontzorgen en ondersteunen bij het overtuigen van andere eigenaars.

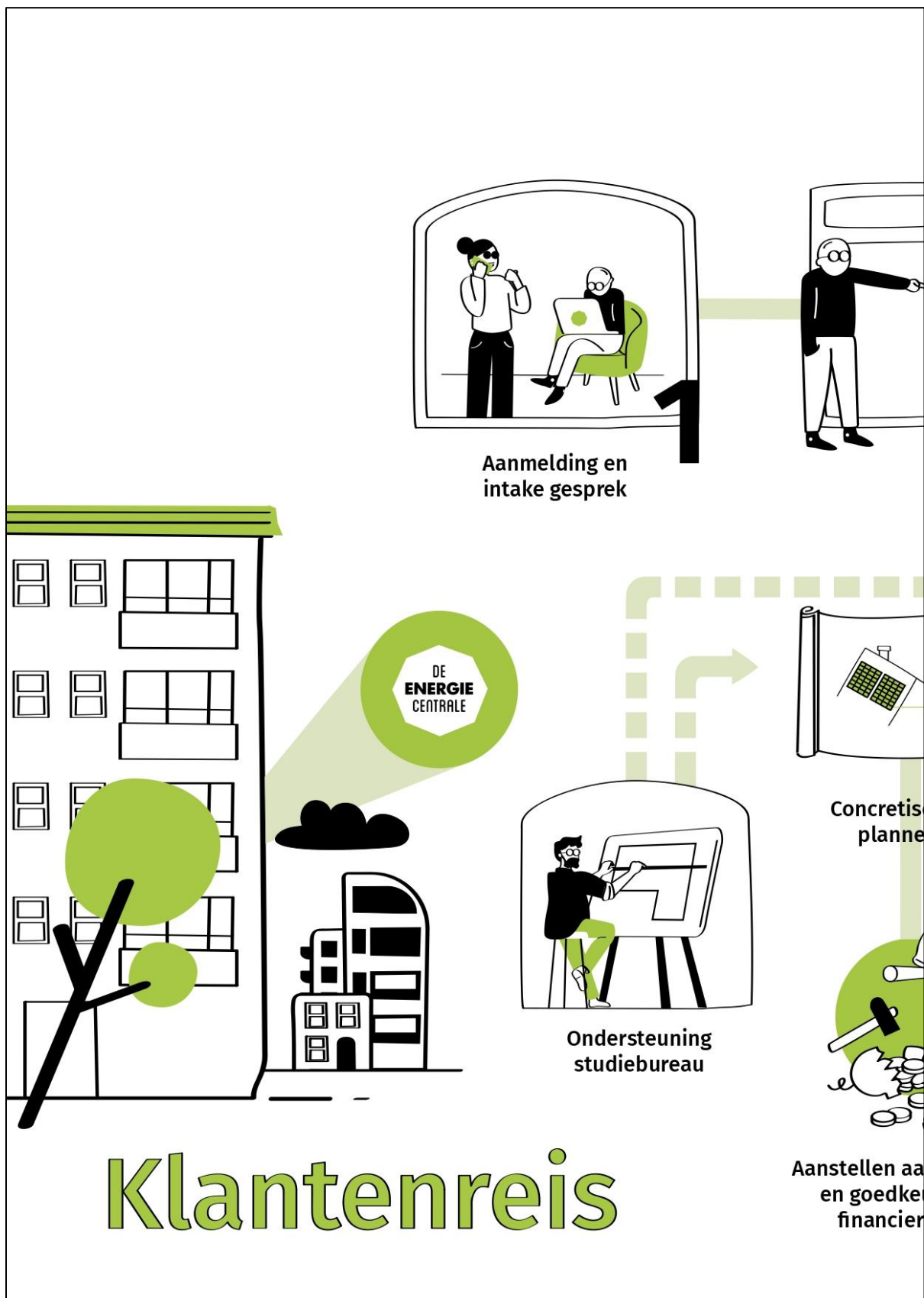
Om inwoners van de stad op de hoogte te brengen van ons aanbod, zijn er jaarlijks verschillende **campagnes** die online en offline (kranten, afficheborden, enzovoort) verschijnen. We staan ook regelmatig met een promostand op evenementen.

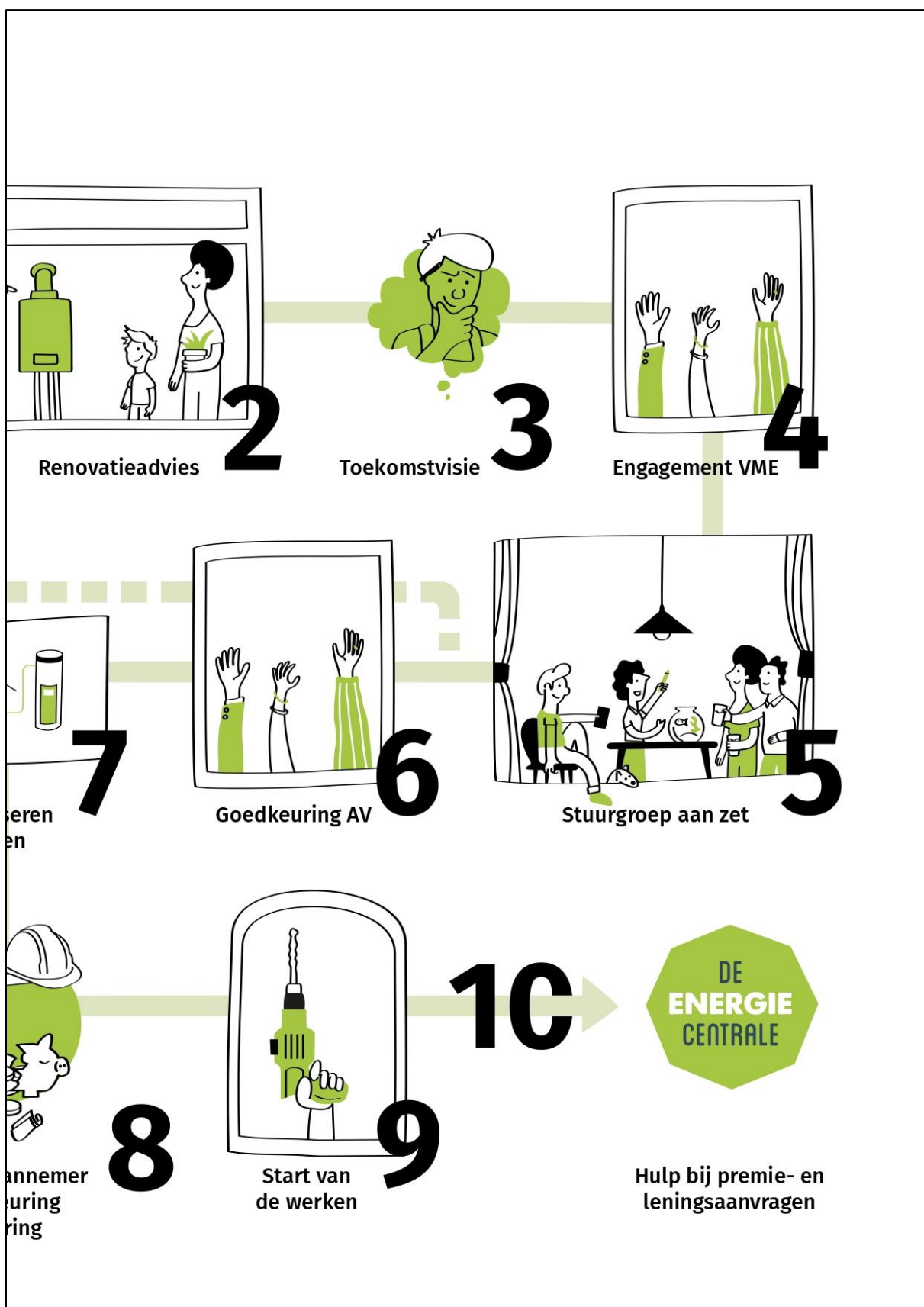
Aanbod van andere diensten

Gentenaars die willen renoveren, kunnen ook een beroep doen op het aanbod van andere diensten. Voor 'noodeigenaars' die niet de nodige middelen hebben om te renoveren, is er bijvoorbeeld **Gent Knapt Op**. Deelnemers kunnen rekenen op budgetten uit een rollend fonds en renovatiebegeleiding op maat.

In juni 2021 werd het **Verhuurderspunt** van de Dienst Wonen opgericht. Eigenaars-verhuurders kunnen er terecht voor al hun vragen en voor renovatietrajecten om de woningkwaliteit en energiezuinigheid van huurwoningen te verbeteren. Hierbij is steeds een renovatiecoach van De Energiecentrale betrokken, maar de focus ligt op individuele begeleiding. De collectieve aanpak valt onder de appartementswerking van De Energiecentrale.

3.2 In 10 stappen naar een collectieve renovatie





Stap 1 – Aanmelding en intakegesprek



Grote appartementen met veel units of kleinere blokken ... Iedereen moet bij je terechtkunnen voor renovatieadvies. De sleutel is om het **zo laagdrempelig mogelijk** te houden. Zorg daarom dat eigenaars en syndici op verschillende manieren een afspraak kunnen maken: via een online webformulier, telefonisch of via mail.

Wanneer een appartementsbewoner of een syndicus zich aanmeldt, dubbelchecken we bij De Energiecentrale eerst of het gebouw nog niet bij ons in begeleiding is. Zo niet, maken we een nieuwe case aan in het **CRM-systeem**. Indien wel, werken we verder binnen het bestaande dossier. Zo blijven alle renovatieplannen van de bewoners gebundeld en weten we meteen wie de andere bewoners zijn met plannen.

Na deze praktische stap, neem je **telefonisch contact** op met de aanmelder. Tijdens dit intakegesprek stel je vragen om:

- ▷ De vraag van de klant te verhelderen: gaat het om een klein advies of is renovatieadvies ter plaatse nodig (*zie stap 2*)?
- ▷ Een zicht te krijgen op de nodige renovatie-ingrepen van het gebouw.
- ▷ De sfeer tussen de eigenaars onderling in te schatten.
- ▷ Het contact tussen de syndicus en de eigenaars in te schatten.



Start goed voorbereid aan het intakegesprek en gebruik een **vragenlijst**. Zo krijg je een beter zicht op de situatie. Ga zeker na of het appartement een bepaalde erfgoedwaarde heeft. Ook het bouwjaar is belangrijk, het zegt meestal veel over de huidige staat van het gebouw.

Renovatiecoach Bart

De vragenlijst vind je in bijlage 7.

Stap 2 – Renovatieadvies (2 opties)

Optie A: klein advies

Soms is de vraag eenvoudig en kan je beginnen met een ‘klein advies’. Het gaat dan om:

- ▷ Vragen die je **eenvoudig kan beantwoorden** via telefoon of mail, zoals vragen over de premies voor appartementen.
- ▷ Vragen over het potentieel aan zonne-energie op daken van appartementen en energiedelen in een recent gebouw waarvan de gebouwschil en de technieken **niet ouder zijn dan 15 jaar**. In deze relatief jonge gebouwen is er minder snel een draagvlak te vinden voor structurele renovatiewerken. In eerste instantie kan je vooral advies geven over de keuzemogelijkheid tussen een kleine installatie van zonnepanelen of het dak volleggen met zonnepanelen.¹⁷

Beantwoord de vragen bij voorkeur **telefonisch** of eventueel via mail. Het kan ook via een videogesprek of een overleg op kantoor.

Voor niet-recente gebouwen is dit het perfecte moment om te kijken of de kleine vraag van de klant niet kan worden **opengetrokken**. Misschien komen er nog andere zaken aan het licht tijdens een renovatieadvies ter plaatse (*zie optie B*)? Zo zijn vragen over zonnepanelen of een collectieve verwarmingsinstallatie een opstap naar renovatieadvies ter plaatse, waarbij de totaliteit van het gebouw in rekening wordt gebracht.

Soms hoor je op dit moment van de klant dat een **renovatieadvies wel wenselijk** is, maar enkel hij de intentie heeft om te renoveren. In dat geval kunnen volgende adviezen helpen:

- ▷ De klant stuit op eigenaars die niet betrokken zijn in het gebouw en er is **geen raad van mede-eigendom (RME)**. Dan kan de klant proberen om persoonlijke contacten op te bouwen met andere eigenaars en een oproep doen om een kerngroep te vormen, waarmee je het eerste renovatieadvies ter plaatse kan doen. Dit proces vraagt natuurlijk wel tijd.
- ▷ Soms is er een bestaande **RME die enkel formeel bestaat of niet bekend (genoeg) is** bij de eigenaars. Deze situatie is veel moeilijker en vraagt een aangepaste strategie die je per case moet bekijken.
- ▷ De klant stuit op een **slecht contact met de syndicus** of weinig betrokkenheid van de syndicus. In dat geval raad je het best aan om te polsen of de andere eigenaars ook ontevreden zijn. Als er een RME is, kan dit besproken worden binnen deze vergadering. Is er geen RME? Dan kan één eigenaar een oproep lanceren voor een informeel overleg met de andere eigenaars. Daarin kunnen de eigenaars bespreken welke aspecten ze anders willen, wat hun verwachtingen zijn, enzovoort. Met die constructieve voorstellen kunnen ze in gesprek gaan met de syndicus. Als dit geen soelaas biedt, kan je de eigenaars informeren over hun rechten en plichten¹⁸ en kunnen ze overwegen om het mandaat tijdens de komende algemene vergadering (AV) niet langer te verlengen en een nieuwe syndicus aan te stellen. Op dat moment is het belangrijk dat de eigenaars duidelijk hun verwachtingen met de potentiële nieuwe syndici bespreken.

¹⁷ Zie bijlage 8 voor de achterliggende flow.

¹⁸ Je kan eigenaars inlichten met de brochure ‘Mede-eigendom’ van de FOD Justitie – justitie.belgium.be/sites/default/files/mede-eigendom_nl_0.pdf

Optie B: renovatieadvies ter plaatse

Wie kan het renovatieadvies aanvragen?

Zorg dat het renovatieadvies ter plaatse aangevraagd kan worden door een of meerdere eigenaars of door de syndicus. Om het aanbod zo laagdrempelig mogelijk te houden, kan je beslissen dat de aanvrager geen lid hoeft te zijn van de RME en geen voorafgaande toestemming nodig heeft van de algemene vergadering, RME of syndicus.

Een syndicus kan een belangrijke rol spelen voor bepaalde gebouwen, maar een nauwe betrokkenheid tijdens het volledige proces is vaak niet noodzakelijk. Zeker niet voor kleinere gebouwen. Een goede communicatie tussen de syndicus en de betrokken kerngroep van eigenaars of de RME is wel heel belangrijk, vooral om punten te agenderen tijdens de AV.



De **rol van een syndicus** in de praktijk verschilt van case tot case. In sommige gevallen speelt deze persoon een trekkersrol die aan het stuur zit van de renovatietrein. Andere syndici zijn volgens de eigenaars dan weer de oorzaak van het afhouden of vertragen van renovatie-ingrepen.

Renovatiecoach Nathalie

Hoe plan je een afspraak in?

Geef enkele data voor een afspraak door aan de klant. Die kan dan met de andere geïnteresseerde eigenaars en de syndicus een geschikt moment zoeken. Is de afspraak vastgelegd, dan ontvangt de klant een bevestigingsmail¹⁹. Daarin vraag je om vóór het bezoek al informatie over het gebouw te bezorgen, zoals het energieprestatiecertificaat van de gemeenschappelijke delen (epc GD).



Tip bij het creëren van draagvlak

Vraag bij het maken van de afspraak om andere eigenaars en de syndicus ook uit te nodigen. Zo kan je zo veel mogelijk **betrokkenheid** creëren, van bij de start een grote groep mensen informeren en veel vragen beantwoorden. Op die manier krijg je ook een beter zicht op de dynamiek en de sfeer tussen de eigenaars, de knelpunten van het gebouw, het verloop van vorige renovatietrajecten, enzovoort.

¹⁹ Zie bijlage 9.

Welke rol heeft elke renovatiecoach?

Bij de eerste cases van dit project gingen de sociale en de technische renovatiecoach samen naar het eerste plaatsbezoek. Tijdens dit moment kreeg de technische coach inzicht in het sociale aspect (vertrouwen creëren, draagvlak bevragen, enzovoort) door evaluatie en overleg met de sociale renovatiecoach.



Op het moment van schrijven (april 2023) pakten we het anders aan. De **technische renovatiecoach** gaat nu alleen naar het eerste plaatsbezoek en maakt nadien een renovatieverslag op. De **sociale renovatiecoach** komt pas in beeld in de volgende fase van het proces, bij het overlegmoment (zie stap 3). Zo kan je op een efficiënte manier omgaan met de tijd van de betrokken coaches.²⁰

In dit draaiboek lichten we de werkwijze toe die we in het begin van het project hanteerden.

De rol van de **technische renovatiecoach**:

- ▷ De **opbouw en constructie** van het appartementsgebouw bekijken.
- ▷ Alle **gemeenschappelijke delen** (kelder, garages, stookplaats, hal, elektriciteit- en gastellers, dak, enzovoort) bezoeken.
- ▷ Een aantal **private appartementen** bezoeken.
- ▷ De **technische checklist**²¹ overlopen.
- ▷ **Foto's** voor het dossier nemen om het geheugen in een latere fase van de renovatiebegeleiding op te frissen.
- ▷ De eigenaar(s) en/of syndicus over de **staat van het gebouw** op energetisch vlak informeren.
- ▷ De eigenaar(s) en/of syndicus over de zinvolle **energetische renovatie-ingrepen** adviseren.
- ▷ De eigenaar(s) en/of syndicus informeren over **mogelijke gebreken** in gemeenschappelijke delen op het vlak van veiligheid en minimale woonkwaliteit, die de conformiteit met de Vlaamse Codex Wonen in de weg kunnen staan.
- ▷ De eigenaar(s) en/of syndicus informeren over **verplichtingen** op het vlak van asbest, epc en andere als die relevant zijn bij de renovatie-ingrepen.
- ▷ Het **renovatieverslag**²² opstellen en naar de eigenaar(s) en/of syndicus mailen²³. Dit bevat een duidelijk stappenplan, opgedeeld in korte- en langetermijningrepen.

²⁰ De inzet van personeel is afhankelijk van de mogelijke middelen. Indien niet mogelijk, kan de rol ook door dezelfde persoon vervuld worden, al blijkt uit dit project dat beide coaches (met elk hun eigen expertise) hun meerwaarde hebben in de opstart van een renovatietraject.

²¹ Zie bijlage 10.

²² Zie bijlage 11.

²³ Zie bijlage 12.



Sensibiliseer eigenaars tijdens het eerste plaatsbezoek rond **energieverbruik** om het comfort te verhogen en het verbruik te doen dalen. We adviseren om een vrijwilliger in het gebouw aan te duiden, die het energieverbruik verder opvolgt.

Renovatiecoach Hannes

De rol van de **sociale renovatiecoach**

- ▷ **Vertrouwen** met de eigenaar(s) en/of syndicus opbouwen.
- ▷ De betrokken eigenaar(s) en/of syndicus ondersteunen bij het creëren van **draagvlak**, door oog te hebben voor de (verschillende) belangen, de verbale en non-verbale communicatie en de persoonlijkheden van de verschillende eigenaars.
- ▷ De **dynamiek** tussen de eigenaars onderling en tussen de syndicus en de eigenaars observeren, met het oog op de verdere stappen in het traject.
- ▷ De eigenaar(s) en/of syndicus bevragen over de **sfeer** in het gebouw. Tijdens de algemene vergadering gebeurt dit aan de hand van een vragenlijst en sociale checklist²⁴.



Tip bij het creëren van draagvlak

Vraag bij het maken van de afspraak om andere eigenaars en de syndicus ook uit te nodigen. Zo kan je zo veel mogelijk **betrokkenheid** creëren, van bij de start een grote groep mensen informeren en veel vragen beantwoorden. Op die manier krijg je ook een beter zicht op de dynamiek en de sfeer tussen de eigenaars, de knelpunten van het gebouw, het verloop van vorige renovatietrajecten, enzovoort.

²⁴ Zie bijlage 13.



Tips bij het creëren van draagvlak

- ▷ Als **onafhankelijke organisatie** heb je geen commerciële belangen. Benoem die troef bij elk nieuw contact.
- ▷ Ga goed **voorbereid** naar het plaatsbezoek. Bekijk vooraf de aangeleverde documenten.
- ▷ Ga voor een **persoonlijke aanpak**. De sociale renovatiecoach heeft vooral een luisterend oor tijdens het bezoek. De technische coach wekt vertrouwen via het delen van de technische kennis en informatie.
- ▷ Neem **financiële drempels** weg en bespreek mogelijke premies. Licht toe dat de vereniging van mede-eigendom ook aanspraak kan maken op Mijn VerbouwLening.
- ▷ Gebruik **laagdrempelig** taalgebruik en beperk je tot gebalanceerde, geloofwaardige en eenvoudige informatie.
- ▷ Stel je op als een evenwaardige en niet-controlerende partner. Zorg voor een **open en transparante houding***. Zo zullen de eigenaars en/of syndicus je sneller zien als een betrouwbare bron van informatie die geen extra belangen heeft.
- ▷ Behandel mensen op een **eerlijke manier** en luister naar hen.
- ▷ Gebruik **gespreksvaardigheden** (zie bijlage 14) om het vertrouwen op te bouwen. Het is ook nuttig als de technische renovatiecoach die aanleert en gebruikt.

** Je hoeft niet alle informatie altijd volledig toe te lichten aan elke eigenaar. Het is wel belangrijk om ze beschikbaar te maken op vraag van een eigenaar, op voorwaarde dat de raad van mede-eigendom daarmee instemt. Een overvloed aan informatie kan bij bepaalde mensen zorgen voor angst om keuzes te maken.*

Wat na het renovatieadvies?

Na het plaatsbezoek gieten de coaches hun bevindingen op een laagdrempelige manier in een verslag.

De technische renovatiecoach noteert na het plaatsbezoek de bevindingen in een **renovatieverslag** van een drietal bladzijden. De focus ligt op de collectieve delen van het gebouw. Maak een onderscheid tussen prioritaire ingrepen en ingrepen die op lange termijn kunnen. Geef ook richtprijzen voor de werken, mogelijke premies en andere financieringsmogelijkheden mee.

De sociale renovatiecoach biedt op het einde van het plaatsbezoek het vrijblijvend aanbod om het renovatieadvies **mondeling toe te lichten** tijdens een vergadering van de raad van mede-eigendom (RME) of een kerngroep van eigenaars. Daarna kan het ook toegelicht worden aan alle eigenaars tijdens een informeel infomoment of tijdens een geplande algemene vergadering.



Tips bij het creëren van draagvlak

- ▷ Het stappenplan met prioritaire ingrepen bevat idealiter **3 ingrepen** om eigenaars niet te overdonderen.
- ▷ Verwijs per ingreep naar de **bestaande premies** (Mijn VerbouwPremie, premie voor renovatie of verbouwing van huurwoningen, labelpremie, enzovoort).
- ▷ Vermeld ook dat je als vereniging van mede-eigendom (VME) ook aanspraak maakt op **Mijn VerbouwLening**.

Stap 3 – Toelichting toekomstvisie aan raad van mede-eigendom of kerngroep

Contact opnemen

Nadat ze het renovatieverslag ontvangen, stemmen de leden van de raad van mede-eigendom (RME) of de kerngroep vaak eerst intern met elkaar af. In de meeste gevallen neemt de klant (eigenaar of syndicus) daarna **spontaan contact op om** een overleg met de RME of kerngroep in te plannen. Zo'n moment vindt meestal 's avonds plaats. Laat de eigenaars zelf kiezen of de syndicus daarbij betrokken wordt.



Wanneer het stil blijft bij de klant, kan je contact opnemen via een pick-upstrategie²⁵. Bespreek eventuele **twijfels of drempels** die de klant ervaart om verder te gaan in het proces. Het kan bijvoorbeeld dat de RME eerst de syndicus wil vervangen vooraleer verder te gaan met het traject. In sommige gevallen is het ook nuttig om het renovatieverslag extra toe te lichten voor je een overlegmoment inplant.



Zorg dat het begeleidingsaanbod steeds **vrijblijvend** is en de eigenaars zelf het tempo kunnen kiezen of op de pauzeknop kunnen drukken als dat voor hen nodig is.

Renovatiecoach Nathalie

Presentatie

Ter voorbereiding van het overlegmoment, bereiden de renovatiecoaches een presentatie voor.²⁶ Daarin staat **de toekomstvisie voor het gebouw** centraal. Houd het breder dan louter de adviezen uit het renovatieverslag en volg een aantal vaste agendapunten om het overleg goed te laten verlopen:

- ▷ Licht je **werkwijze** toe.
- ▷ Kader je **klimaatambities**.
- ▷ Bespreek de **huidige en toekomstige** situatie van het gebouw.
- ▷ Geef uitleg over mogelijke **premies en leningen**.
- ▷ Voorzie ruimte voor **vragen** (en antwoorden).
- ▷ Maak samen de keuze tussen **3 scenario's**: oplapwerk, stap voor stap renoveren (met beperkt budget voor externe expertise) of grondig renoveren (met een groter budget voor externe expertise).
- ▷ Licht de voorbereiding van de **volgende vergadering** toe.

²⁵ Door de cases goed bij te houden in het CRM-systeem, kan je nagaan welke klant op welk moment in het proces afhaakte. Contacteer op die momenten vrijblijvend de klant om je aanbod en de renovatiebegeleiding in de verf te zetten of om te bespreken welke drempel de klant ervaart om een volgende stap te zetten.

²⁶ Zie bijlage 15.

Verzamel tijdens het overleg de **contactgegevens** van de aanwezigen. Laat daarvoor een lijst rondgaan.²⁷ Zo weet je wie je hebt bereikt en kan je de presentatie rechtstreeks naar hen mailen.

Om dergelijke vergaderingen goed te laten verlopen, maak je het best een onderscheid tussen verschillende soorten vragen. **Informatieve vragen** kan je meteen beantwoorden. Vragen waarover **gediscussieerd** zal worden, houd je beter voor het agendapunt waarbij je samen een keuze maakt tussen de verschillende renovatiescenario's.



Tips bij het creëren van draagvlak

- ▷ Informeer de leden van de RME zo goed mogelijk over de staat van het gebouw en de **huidige en toekomstige energiedoelstellingen**.
- ▷ Breng samen met hen een **dynamiek** op gang en begeleid hen in het creëren van een gezamenlijke langetermijnvisie voor het gebouw.
- ▷ Leg **autonomie en verantwoordelijkheid** bij de RME. Benadruk dat de **presentatie** een 'eerste versie' is, die in overleg met hen aangepast kan worden.
- ▷ Probeer tot **één toekomstvisie** te komen waar de volledige RME achter staat.
- ▷ Kader de bestaande **premies en leningen** als een opportuniteit.
- ▷ Benadruk de **gemeenschappelijke voordelen en belangen** om zowel eigenaar-bewoners als eigenaar-verhuurders te overtuigen van een renovatie: een betere epc-score, waardebehoud van het appartement (vastgoedwaarde of indexering van de huurprijs), energiewinst, enzovoort.
- ▷ Vraag tijdens het overleg aan de aanwezige RME-leden naar de **knelpunten of nadelen** op het vlak van wooncomfort. Die kunnen een extra motivatie zijn om te renoveren. Iemand die op het gelijkvloers woont, kan je bevragen over de koude vloer. Of worden de zuidgeoriënteerde appartement tijdens de zomer heel erg warm?
- ▷ Schenk tijdens het overleg voldoende aandacht aan de **belangen**, de verbale en non-verbale communicatie en de persoonlijkheid van de verschillende eigenaars.
- ▷ Observeer de **dynamiek** tussen de eigenaars onderling en tussen de eigenaars en de syndicus.
- ▷ Voorzie op het einde van de presentatie een **keuzemoment**. Vraag aan elk lid van de RME in welke mate die persoonlijk voorstander is van een bepaald scenario. Bij welke aanpak denken ze dat er ook draagvlak zal zijn bij de andere eigenaars? Zo horen de leden elkaars mening.

²⁷ Zie bijlage 16.

Vorbereiding volgende stap

Bereid tijdens dit overleg ook de **volgende stap** – de toekomstige toelichting aan alle eigenaars op de algemene vergadering (AV) – voor. Dat kan aan de hand van deze vragen:

- ▷ Zijn er elementen in de presentatie die **gevoelig** liggen of die op weerstand kunnen botsen bij de eigenaars?
- ▷ Voor welke renovatie-ingrepen verwachten ze **weinig weerstand**?
- ▷ Is de voorgestelde **fasering** van de werken voldoende op maat van het gebouw en de inwoners?
- ▷ Zijn er eventuele **dringende ingrepen** nodig in functie van de veiligheid en de minimale woningkwaliteit?²⁸
- ▷ Hoe staat de RME tegenover de indicatieve **richtprijzen**? Verwacht de RME daarover terughoudendheid in de grotere groep?
- ▷ Hoe verloopt de AV doorgaans? Zijn er **terugkerende onderwerpen of frustraties** waarmee je rekening moet houden? Is er bijvoorbeeld een eigenaar die de vergadering naar zich toetrekt met veel vragen? Of iemand die de neiging heeft om vast te houden aan een ander standpunt? Bespreek nu al hoe je daarmee zal omgaan tijdens de toelichting aan alle eigenaars. Wie zal de orde handhaven?
- ▷ Hoe wil de RME de **zaal** opstellen? Willen de leden zich bijvoorbeeld verspreiden in de zaal om vanuit verschillende hoeken de ideeën te verdedigen?
- ▷ Wie **kadert** de aanleiding van het renovatieadvies en de aanwezigheid van de renovatiecoaches voor de toelichting aan alle eigenaars?

²⁸ Dit is een extra aandachtspunt bij gebouwen waarin ook huurappartementen zijn, in gemeenten waar er een verplicht conformiteitsattest is. Dit is belangrijk maar De Energiecentrale neemt dit niet op tijdens een begeleidingstraject omdat de focus op energiezuinige renovatie-ingrepen ligt.



Rolverdeling

Ieders **verantwoordelijkheid en rol** bespreken, blijft een aandachtspunt om verkeerde verwachtingen over je dienstverlening te vermijden. Omschrijf bij elke stap duidelijk wie welke rol opneemt en welk engagement je als onafhankelijke speler kan opnemen.

Renovatiecoaches	RME of kerngroep
Informereren en adviseren.	Bewust worden van het belang om te renoveren, de energiedoelstellingen en de regelgeving.
Een fasering van de renovatiewerken voorstellen.	Input geven om de fasering aan te passen op maat van het gebouw en de eigenaars.
Richtprijzen voor de renovatie voorstellen.	Voeling krijgen met de cijfers en inschatten voor welk scenario er draagvlak is.
De dynamiek op gang brengen. Non-verbale signalen opvangen om onduidelijkheden en vragen bespreekbaar maken. Standpunten individueel bevragen.	Elk een afzonderlijke mening vormen, maar idealiter ook een gezamenlijk standpunt innemen over het aanbod en de toekomstige aanpak.
Begeleiding van de RME aanbieden om tot een langetermijnvisie te komen, mits budget.	Beslissen om een begeleidings-traject al dan niet voor te stellen aan alle eigenaars en daarvoor budget voor externe expertise te laten goedkeuren.



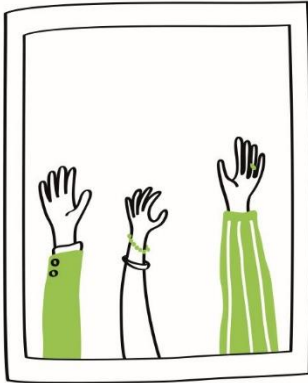
Learned lessons

In bepaalde appartementsgebouwen is nog geen of te beperkte basiscommunicatie aanwezig en is een (tijdsintensief) voortraject nodig. Het kan interessant zijn om te beginnen met een **laagdrempelige sensibiliseringscampagne** om een dynamiek in het gebouw op gang te brengen.

In een van onze cases deden we dat bijvoorbeeld door een kleine campagne over het ontlichten van de radiatoren (*zie bijlage 17*).

Stap 4 – Engagement van VME voor een stap-voor-stapaanpak of grondige renovatie met langetermijnvisie

Nadat de raad van mede-eigendom (RME) of de kerngroep feedback gegeven heeft over de presentatie (zie stap 3), vraag je of je de toekomstvisie van het gebouw aan **alle eigenaars** mag toelichten.



Dat gebeurt tijdens een al dan niet officiële (bijzondere) algemene vergadering (AV). Laat de leden van de RME of kerngroep kiezen of ze vooraf een **(informeel) infomoment** willen organiseren om de eigenaars meer bedenktijd te geven voor ze beslissingen nemen.

Bied de eigenaars tijdens de toelichting steeds een **individueel gesprek** aan, om bijvoorbeeld de financiële situatie te bespreken of eventuele doelgroepgerichte maatregelen (Mijn VerbouwPremie naargelang de inkomenscategorie, subsidies voor de renovatie van huurwoningen, enzovoort). Zo kunnen vragen die een vertrouwelijke context vragen, tijdig uitgeklaard worden. Doorgaans maken weinig eigenaars gebruik van dit aanbod. Mogelijk komt dit nog te vroeg in het proces en is de weg richting uitvoering nog te lang. Toch is het

belangrijk om dit te blijven aanbieden in deze stap en later in het proces, om aan te geven dat je bereikbaar bent in geval van vragen of onduidelijkheden.



De toelichting van de toekomstvisie aan de AV is een essentieel onderdeel. Het is namelijk belangrijk om **alle eigenaars** te informeren, om zo tot een gedragen renovatiebeslissing te komen.

Dit vormt voor de renovatiecoaches **een van dé belangrijkste kantelmomenten** om werkelijk af te toetsen in welke mate er draagvlak aanwezig is. Het is bovendien een gelegenheid om van de bewoners bevestiging te krijgen over bepaalde ongemakken die ze ervaren.

Wees er ook van bewust dat het in sommige gevallen **niet zal lukken** om iedereen mee te krijgen, ondanks alle inspanningen.

Renovatiecoach Nathalie



Voorbeeld uit de praktijk

In één specifieke case **lukte het niet** om een toelichting te geven aan alle eigenaars. Het appartementsgebouw was grotendeels in handen van eigenaars die familie zijn van elkaar. De RME, die dan ook enkel uit familieleden bestond, bereidde beslissingen steeds volledig voor zodat enkel nog de goedkeuring op de algemene vergadering nodig was.

In deze case wilde de RME een **gascondensatieketel** op korte termijn vervangen door een nieuwe. Dit speelde zich af aan het einde van de coronacrisis, toen overleg met grote groepen (nog) niet werd toegelaten.

Bijgevolg bereikten we niet alle eigenaars en vermoeden we dat er **weinig tot geen ruimte was voor inspraak** of het bespreken van keuzemogelijkheden. Later, toen de energiecrisis uitbrak, hoorden we van een eigenaar-bewoner dat er onder de eigenaars de vraag speelde waarom geen warmtepomp overwogen werd.

Na het infomoment kan de AV zich over de volgende beslissingen buigen:

- ▷ Goedkeuring **principiële akkoord** voor een stap-voor-staprenovatie of een grondige renovatie, doorgaans met een tweederdemeerderheid.²⁹
- ▷ Goedkeuring **budget** voor externe expertise.³⁰

Het doel van deze vergadering is om:

- ▷ Een duidelijk **engagement** van de eigenaars te hebben waaruit blijkt dat ze de renovatie willen aangaan. Voor je de volgende stap neemt naar renovatiebegeleiding, heb je een expliciete akkoordverklaring nodig van de VME.
- ▷ De **persoonlijke betrokkenheid** van eigenaars in het renovatietraject verhogen via een of meerdere stuurgroepen en individuele gesprekken.
- ▷ De aanwezige eigenaars te vragen naar **referenties** van studie bureaus of architecten.

²⁹ De wetgeving op mede-eigendom bevat onder meer regels om tot geldige beslissingen te komen op een algemene vergadering. Zo zijn er twee cumulatieve voorwaarden rond de aanwezigheid van mede-eigenaars (aanwezigheidsquorum) en de stemming (meerderheidsquorum). Meer info vind je in de brochure 'Mede-eigendom' van de FOD Justitie – justitie.belgium.be/sites/default/files/mede-eigendom_nl_0.pdf.

³⁰ Doorgaans is er een tweederdemeerderheid nodig, maar het is de verantwoordelijkheid van de syndicus om de vereiste beslissingsmeerderheid te bepalen.



Tips bij het creëren van draagvlak

- ▷ Probeer met de steun van de RME-leden het draagvlak uit te breiden naar alle eigenaars van het gebouw. De tips uit stap 3 zijn ook hier van toepassing, alleen ga je hier met een nog grotere doelgroep aan de slag.
- ▷ Voor kleine appartementen kan je een persoonlijker aanpak hanteren en vooral vragen naar persoonlijke voordelen, wensen of knelpunten. Bij grotere groepen eigenaars is dat niet efficiënt.
- ▷ Vraag aan de syndicus om de uitnodigingen voor de infomomenten naar alle eigenaars te versturen, om te vermijden dat er iemand wordt vergeten.
- ▷ Presentaties geven aan de RME of kerngroep en de AV werkt om draagvlak te creëren. Blok te verregaande discussies af zodat je stappen vooruit kan zetten. De presentaties werken het best als ze eenvoudig en weinig gedetailleerd zijn.



Rolverdeling

Renovatiecoaches	RME of kerngroep	AV
De presentatie en toelichting voorzien.	De syndicus vragen om alle eigenaars uit te nodigen voor de AV of het infomoment.	---
Informereren en adviseren.	De toelichting van de renovatiecoach kaderen.	---
Non-verbale signalen opvangen om onduidelijkheden en vragen bespreekbaar te maken.	De orde handhaven tijdens de vergadering door voorzitter.	Een mening vormen over het aanbod (zowel individueel als AV).
De fasering van de renovatiewerken voorstellen.	Het voorstel mee motiveren.	Input en standpunt over de fasering geven.
Richtprijzen voor de renovatie voorstellen.	De haalbaarheid bij de eigenaars aftoetsen en het voorstel mee motiveren.	Voeling krijgen met de prijzen, persoonlijke financiële haalbaarheid inschatten en een mening vormen over het budget voor externe expertise.
Begeleiding aanbieden met het oog op een langetermijnvisie.	Het aanbod ter goedkeuring voorleggen aan de AV.	Al dan niet goedkeuren van het budget voor externe expertise om een langetermijnvisie uit te tekenen.
Oproep voor een stuurgroep.	Kandidaturen van stuurgroepleden ontvangen en stuurgroep(en) vormen.	Een kandidatuur voor lid van de stuurgroep indienen.



Learned lessons

Op basis van de aanwezige communicatiestructuren onderscheiden we **verschillende VME's**: er is al dan niet een RME of kerngroep en een syndicus aanwezig, er worden al dan niet AV's georganiseerd, er is informele communicatie (bijvoorbeeld via Whatsapp of mail), enzovoort. De aard van communiceren (open en transparant vs. weinig inspraak), de mate van vertrouwen en de groepsdynamiek kunnen enorm verschillen.

In een van onze cases werd bijvoorbeeld beslist dat **één appartementseigenaar** het mandaat kreeg om zonnepanelen, thermische opslag en laadpalen te realiseren tegen een bepaald budget. Dat vertrouwen zorgde voor een snelle besluitvorming en uitvoering, maar dit is heel uitzonderlijk.

In enkele conflictueuze cases waren we genoodzaakt om te zeggen dat ons advies **niet opportuun** was omdat renovatiebegeleiding onmogelijk is als er geen zicht is op open communicatie en de AV's bijvoorbeeld plaatsvinden in het bijzijn van advocaten.

Stap 5 – Stuurgroep aan zet

Wanneer er een duidelijk engagement is van alle eigenaars, kan je terugplooiën in een kleinere groep: de stuurgroep. In de praktijk bestaat die doorgaans uit **3 à 6 geëngageerde eigenaars**, die eventueel technische kennis hebben. Ze moeten vooral ook de belangen van de andere eigenaars goed kennen en de tijd kunnen nemen om de keuzes voor te bereiden met het studiebureau en/of de architect.



De stuurgroep gaat verder aan de slag om de plannen te **concretiseren** en **voor te bereiden**. Ze koppelt af en toe terug met alle eigenaars tijdens een (bijzondere) algemene vergadering (AV).

Afhankelijk van de beslissingen die werden gemaakt in stap 4, zijn er nu 2 opties.

Optie 1: stap-voor-staprenovatie

Als de AV hiervoor koos, zal de stuurgroep al dan niet met de syndicus en de externe expert een of **meerdere ingrepen bespreken**. De verantwoordelijkheid zal worden opgenomen door de stuurgroep, de syndicus of de externe expert met het voorziene budget voor externe expertise.

De rol van de renovatiecoach tijdens de eerste gesprekken is er vooral over waken dat de **wensen van de VME** allemaal aan bod komen tijdens het verkennend gesprek.



Een financieel engagement bij een **klein appartementsgebouw** is relatief gezien veel duurder per appartement en maakt de slaagkans voor een grondige renovatie kleiner. In zulke gevallen is een stap-voor-staprenovatie een goede aanpak.

Renovatiecoach Bart



Een voorbeeld uit de praktijk

Een groep bewoners kiest voor gevelisolatie en stelt een architect aan om de renovatie en de werken in de goede banen te leiden. In een volgende fase zal deze groep het verwarmingssysteem aanpakken. Daarvoor kijken ze naar een andere expert. Er wordt alvast **budget** vrijgemaakt voor een studieopdracht door een bureau dat gespecialiseerd is in verwarmingstechnieken.

Optie 2: grondige renovatie

Met een groter budget voor externe expertise kan je samen met de stuurgroep op zoek naar een **geschikt studiebureau en/of architect**. Die zijn nodig om eerst een overzicht te maken van de bestaande toestand en om daarna het potentieel van het gebouw maximaal in kaart te brengen aan de hand van 2 of 3 mogelijke concepten met bijhorende raming van de kosten.

Idealiter worden **verkennende gesprekken** gevoerd met 2 à 3 studiebureaus en/of architecten om nadien offertes te kunnen vergelijken.

Deze eerste stuurgroepvergaderingen zijn dus besprekingen met:

- ▷ de stuurgroepleden
- ▷ een potentieel studiebureau en/of architect
- ▷ de technische en sociale renovatiecoach

In de verkennende fase raden wij aan om **2 gespreksmomenten** te hebben per bureau en/of architect.

Gesprek 1

Besteed aandacht aan de wensen van de eigenaars en het plan van aanpak van het bureau. Bereid dit gesprek goed voor aan de hand van een **wensenlijst van de eigenaars**³¹. Het is goed dat de renovatiecoach die aanvult om het studiebureau zo goed mogelijk te informeren.



Met de wensenlijst kan je erover waken dat de stuurgroep de belangen van **alle eigenaars** meeneemt tijdens overlegmomenten.

Renovatiecoach Nathalie

Gesprek 2

Bespreek tijdens dit gesprek de (vrijblijvende) **offerte**. Daarna kiest de stuurgroep het studiebureau met het beste aanbod en/of waarbij ze het beste gevoel heeft.

De syndicus stelt het bureau en/of de architect aan, die dan de bestaande toestand in kaart brengen en verschillende concepten uitwerken die besproken worden tijdens de stuurgroepvergaderingen. Tot slot kiest de stuurgroep voor het **beste concept** en stelt dit voor aan de AV met het oog op goedkeuring van het concept.

³¹ Zie bijlage 18. De wensenlijst is een document om de stuurgroep te ondersteunen. Het is de bedoeling dat de renovatiecoaches hier tijdens de eerste gesprekken mee over waken, maar ze zijn niet verantwoordelijk voor wat de lijst inhoudt.



Rolverdeling

Renovatiecoaches	Stuurgroep	Studiebureau en/of architect
Verschillende studie-bureaus voorstellen en referenties vragen.	2 à 3 studiebureaus kiezen voor een verkennend gesprek.	---
De wensen en eisen van de eigenaars inventariseren.	De wensen en eisen van de eigenaars formuleren.	---
Eventueel duiding geven bij offertes.	Een studiebureau kiezen.	---
---	Het verder stuurgroep-overleg organiseren.	---
---	De concepten bespreken en het beste concept selecteren.	De mogelijke concepten onderzoeken en ze bespreken met de stuurgroep.



Learned lessons

Schakel een expertisebureau of architect niet te vroeg in het proces in. Een **high-level renovatieplan of masterplan** werkt niet vooraleer de vereniging van mede-eigendom (VME) een (financieel) engagement opneemt.

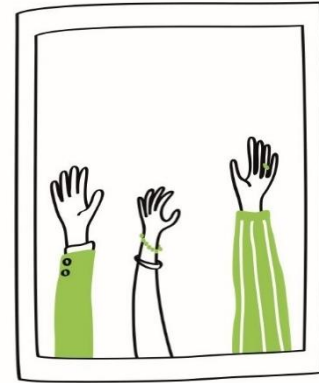
In enkele cases tijdens het project ging het studiebureau al bij stap 1 mee op plaatsbezoek. In die gevallen ontvingen de appartementseigenaars een technisch rapport met veel cijfers in plaats van het vereenvoudigde renovatieadvies van De Energiecentrale. Die **ingewikkelde rapporten** wekten veel vragen op bij de eigenaars en zorgden voor discussies.

Een high-level renovatieplan of masterplan biedt wel een **meerwaarde** als het deel uitmaakt van de studie die het studiebureau uitwerkt in opdracht van de VME.

Een high-level renovatieplan is een renovatieplan op maat en op lange termijn, waarbij het appartement en het energieverbruik globaal bekeken wordt. De energiebesparende maatregelen die het gebouw richting de energiedoelstellingen van 2050 brengen, worden becijferd op het vlak van kostprijs, verwachte energiebesparing en onderhoudskost.

Stap 6 – AV keurt beste concept goed

Tijdens een algemene vergadering (AV) worden alle eigenaars van het appartementsgebouw geïnformeerd over het **voorbereidende werk** van de stuurgroep. De stuurgroep bereidt die presentatie voor in samenwerking met het studiebureau en/of de architect, eventueel met ondersteuning van de renovatiecoach.



Belangrijke aspecten die het best aan bod komen:

- ▷ Welke beslissingen nam de **AV** al?
- ▷ Welke stappen ondernam de **stuurgroep**?
- ▷ Welke **concepten** voor grondige renovatie lagen op tafel? Wat kwam naar voren als beste concept? En wat zijn de argumenten voor deze beslissing?
- ▷ Kan het **bijkomend budget** voor externe expertise goedgekeurd worden, dat nodig is voor het haalbaarheidsonderzoek of voor de uitvoeringsplannen?

Het doel van deze AV is om:

- ▷ Het **gekozen concept** te laten goedkeuren.
- ▷ **Bijkomend budget** goed te keuren om de haalbaarheid van het concept te onderzoeken of om het gekozen concept verder uit te werken tot uitvoeringsplannen. In het laatste geval kiest de AV om te werken met een team bestaande uit een studiebureau en aannemer(s) of op de traditionele manier met meetstaten en bestekken.
- ▷ Beslissen hoe de werken **gefinancierd** zullen worden.
- ▷ Idealiter kiezen hoe de opstart van het vooronderzoek voor **Mijn VerbouwLening** (voor de vereniging van mede-eigendom) gefinancierd kan worden.



Concrete tips voor de stuurgroep

- ▷ Herhaal het afgelegde voortraject maar focus vooral op de **beslissingen** die al gemaakt zijn en de **gemeenschappelijke wensen** en voordelen bij het traject. Vermijd om de beslissingen opnieuw ter discussie op tafel te leggen.
- ▷ Heb ook hier aandacht voor de **verschillende belangen**, de verbale en non-verbale communicatie en de persoonlijkheid van de verschillende eigenaars en de onderlinge dynamieken. Ook de andere tips uit stap 3 helpen je om draagvlak te creëren.
- ▷ Beslissingen nemen met een grote groep is maatwerk. Hoe beter **voorbereid** de stuurgroep met plannen naar de AV komt, hoe groter de kans dat ze worden goedgekeurd en dat je opnieuw een stap vooruit kan in het proces.



Rolverdeling

RME/kerngroep	Syndicus	Stuurgroep en studiebureau	AV
Opdracht geven aan de syndicus voor de organisatie van een (bijzondere) AV en de nodige beslissingen doorgeven.	De uitnodiging en agenda naar alle eigenaars sturen.	De toelichting voorbereiden: de concepten toelichten en het voorkeursconcept beargumenteren.	---
---	---	Inspraak geven en vragen beantwoorden.	Vragen stellen en keuzes overwegen.
---	---	---	Concept goed- of afkeuren of bijsturing vragen.
---	De financiële puzzel leggen samen met de stuurgroep.	---	Bijkomend budget voor externe expertise goedkeuren voor uitvoeringsplannen.
---	Eventueel Mijn VerbouwLening voor VME's aanvragen in functie van de voorstudie.	---	---
---	---	---	Kiezen tussen werken op een traditionele manier of werken met een team bestaande uit een studiebureau

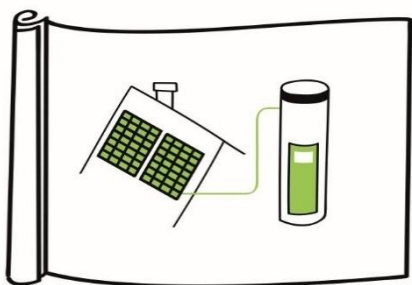


Learned lessons

Elk begeleidingstraject is maatwerk en het blijft een uitdaging om vooraf in te schatten of er voldoende draagvlak is voor renovatiewerken, en welke criteria daarvoor afgetoetst moeten worden. Veelal vormt de **financiële investering** een drempel.

Als hefboom is er voor werken aan de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw een aparte **Mijn VerbouwLening voor VME's**. Er zijn wel een aantal voorwaarden om dat te kunnen aanvragen. Deze stap is het perfecte moment om het vooronderzoek en de aanvraag te starten.

Stap 7 – Concretisering plannen



Nadat de algemene vergadering (AV) het beste concept heeft goedgekeurd en haar akkoord heeft gegeven, maakt de stuurgroep de plannen nog **concreter** met het studie bureau en/of de architect.

Voor het gekozen concept worden **uitvoeringsplannen** opgemaakt en **prijsaanvragen** gedaan. Ook in deze fase zijn er twee opties. Zoals uitgelegd in stap 6, kiest de AV namelijk de manier waarop de plannen uitgevoerd zullen worden.

Optie 1

Traditioneel werken met een **meetstaat en bestek**, waarbij:

- ▷ Het studie bureau de uitvoeringsplannen en bestekken opstelt.
- ▷ Er overleg is met de stuurgroep om de uitvoeringsplannen en bestekken te finaliseren.
- ▷ Offertes worden opgevraagd en vergeleken.
- ▷ De stuurgroep de beste aannemer kiest.

Optie 2

Werken met een **team bestaande uit een studie bureau en aannemer(s)**, waarbij:

- ▷ Het studie bureau de uitvoeringsplannen opmaakt.
- ▷ Het studie bureau met enkele aannemers ter plaatse gaat.
- ▷ De aannemers hun offerte bezorgen en het studie bureau die eventueel nog finetunet.
- ▷ De stuurgroep de beste aannemer kiest.

Welke optie kiezen?

Beide opties verschillen op meerdere vlakken. Een team bestaande uit een studie bureau en aannemer(s) wordt gekenmerkt door meer **wisselwerking** tussen de architect en de aannemer. In deze situatie kan de aannemer ook een aanpak voorstellen. Doorgaans komen deze teams **sneller tot offertes** en is er minder aanleiding tot bijkomende kosten voor meerwerken.

Een traditionele aanpak duurt doorgaans langer. Er is een **duidelijke afbakening** tussen de ontwerp- en uitvoeringsfase, waarbij de aannemer geen invloed heeft op het ontwerp van de architect. Bij deze aanpak worden de betrokken partijen tijdens de uitvoeringsfase vaak geconfronteerd met **bijkomende kosten** voor meerwerken.



Tips bij het creëren van draagvlak

Het is belangrijk dat de stuurgroep goed waakt over de **wensen en behoeftes** van alle eigenaars en niet enkel die van zichzelf. De stuurgroep moet altijd keuzes maken met deze gedachte in het achterhoofd.



Rolverdeling

Stuurgroep	Studiebureau en/of architect
Overleg organiseren om uitvoeringsplannen te bespreken.	Uitvoeringsplannen en offertes toelichten op een laagdrempelige manier.
Aannemers selecteren en keuzes en offertes bespreken.	---



Learned lessons

Uit onze cases blijkt dat werken met een team bestaande uit een studiebureau en aannemer(s) soms **weerstand** opwekt bij verenigingen van mede-eigendom (VME), uit schrik voor het onbekende.

Dat komt waarschijnlijk omdat je bij deze aanpak wat **vrijheid en onafhankelijkheid** in de handen van externen legt. Elke keuze voor een werkwijze heeft zijn voor- en nadelen, het is de VME die kiest welke het meest bij haar past.

Stap 8 – Aanstelling aannemer en goedkeuring financiering

Nadat de stuurgroep een aannemer heeft geselecteerd, moet ze haar keuze toelichten tijdens een volgende **algemene vergadering** (AV) waarin de volgende zaken aan bod komen:

- ▷ Goedkeuring van de **offerte** van de geselecteerde aannemer.
- ▷ Goedkeuring voor het aangaan van **Mijn VerbouwLening** voor de vereniging van mede-eigendom (VME) voor een overeen te komen bedrag (optioneel).
- ▷ Toelichting **premies**.
- ▷ Toelichting aanbod voor een **individueel gesprek** met eventueel advies op maat over Mijn VerbouwPremie, subsidies voor de renovatie van huurwoningen, enzovoort.

In een ideaal scenario werd in stap 6 het **vooronderzoek** voor Mijn VerbouwLening opgestart door een leningsaanvraag in te dienen. In deze stap zal de uitkomst daarvan het verdere verloop van het traject bepalen. Als de VME in aanmerking komt, kan er een leningscontract afgesloten worden.

Het is aangeraden om de syndicus vóór de AV informeel in te lichten over de **uitkomst**. Zo vermijd je in de mate van het mogelijke dat de AV goedkeuring verleent en de lening uiteindelijk niet mogelijk blijkt te zijn.



Tips bij het creëren van draagvlak

Telkens je terugkoppelt naar de algemene vergadering, is het mogelijk dat je opnieuw op **weerstand** botst. Daarmee omgaan blijft een uitdaging.

Blijf rustig bij reacties van **kwade eigenaars** en antwoord op een respectvolle en onderbouwde manier. Verdeel je focus over de verschillende eigenaars en laat je aandacht niet opeisen door één eigenaar met negatieve en soms aanvallende opmerkingen.

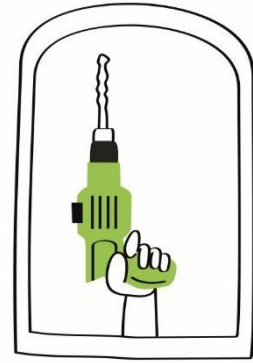


Rolverdeling

Renovatie-coaches	RME/ kerngroep	Syndicus	Stuurgroep	Studiebureau/ architect	AV
Mogelijke premies en leningen toelichten.	Opdracht geven aan de syndicus voor de organisatie van een bijzondere AV.	Uitnodiging en agenda versturen naar alle eigenaars.	Toelichting voorbereiden voor AV (gemaakte keuzes, voorkeur offerte of aannemer).	Plannen voor de uitvoering aanleveren en ook de offertes vergelijken en bespreken met de stuurgroep.	---
Begeleiden bij leningsaanvraag.	---	---	---	---	De offerte van de werken, en eventueel ook Mijn Verbouw-Lening en een krediet-verzekering goedkeuren.
Het energie-huis is niet verantwoordelijk voor de werken.	---	---	---	---	---

Stap 9 – Start van de werken

Na het vele voorbereidingswerk, gaan de werken van start. Ook in deze fase blijft **goede communicatie** naar alle appartementsbewoners het sleutelwoord. Daarom spreekt de stuurgroep het best de volgende zaken af:



- ▷ Aanstellen van een lid uit de stuurgroep, bij voorkeur een eigenaar-bewoner, als **aanspreekpunt** tijdens de werken.
- ▷ Aanstellen van een **delegatie** van de stuurgroep, bestaande uit een of meerdere personen, die de werfvergaderingen mee opvolgt. Deze delegatie heeft het best een technische achtergrond als dat mogelijk is.
- ▷ Afspraken maken rond **communicatie** met de eigenaars en bewoners:
 - Met de **eigenaars** van het gebouw: over de start, voortgang en afronding van de werken.
 - Met de **bewoners** van het gebouw: over de start, voortgang en afronding van de werken. Maar ook over tijdelijke hinder die ze zullen ondervinden (geen water, geen elektriciteit, enzovoort.) en afwijkingen op de geplande fasering.
 - Met (de leningcel van) het **energiehuis**: over eventuele problemen en over de afronding van de werken, zodat die info en (individuele) bijstand kunnen aanbieden voor het aanvragen van de premies.

Zijn de werken afgerond? Dan wordt de **voorlopige oplevering** het best gepland in het bijzijn van de voltallige stuurgroep.



Tips bij het creëren van draagvlak

Het is belangrijk om bij onvoorziene omstandigheden tijdens de werken eventueel **genomen beslissingen** goed terug te koppelen naar de stuurgroep. Zo blijft elk stuurgroeplid op de hoogte.

De **verslagen van de werfvergaderingen** worden ook het best aan alle stuurgroepliden bezorgd.

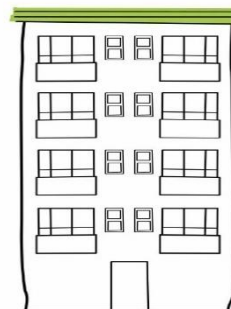


Rolverdeling

Aannemer	Syndicus	Stuurgroep	Studiebureau/ architect
De werken inplannen.	---	De taakverdeling binnen de stuurgroep bespreken.	De uitvoering van de werken opvolgen en de verantwoordelijkheid voor de werken opnemen.
Communiceren over de werken en de planning ervan.	Communicatie doorsturen naar de eigenaars.	Het aanspreekpunt zijn voor vragen of problemen tijdens de werken.	---
De werken uitvoeren.	---	Werfvergaderingen opvolgen (door een delegatie).	Werfvergaderingen volgen.
---	---	Communicatie naar de bewoners sturen.	---
Vorderingsstaten ter betaling sturen.	---	Vorderingsstaten checken en doorsturen naar de leningscel van het energiehuis voor de betaling.	---
De nodige attesten voor de premieaanvragen aanleveren.	Facturen uitbetalen aan de aannemer.	---	---

Stap 10 – Hulp bij premie- en leningsaanvragen

Als de werken uitgevoerd zijn en de facturen betaald, dan kunnen de appartementseigenaars **verschillende premies** aanvragen: Mijn VerbouwPremie, premies van Fluvius voor bijvoorbeeld zonnepanelen en/of de labelpremie. De renovatiecoaches kunnen ondersteuning bieden in dit proces.³²



Rolverdeling

Renovatie-coaches	Syndicus	Stuurgroep	Individuele eigenaars
Ondersteuning bieden bij premieaanvragen.	De premie voor collectieve werken aanvragen.	---	---
---	Eigenaars informeren over de ondersteuning bij premieaanvragen.	---	Renovatiecoaches contacteren voor de aanvraag van de bijkomende inkomensgerelateerde premies.

³² Steden en gemeenten kunnen ook eigen subsidies hebben. In Gent bestaat er bijvoorbeeld een specifieke subsidie voor de renovatie van huurwoningen. In het geval van appartementen, kan die voor werken aan de individuele als gemeenschappelijke delen gebruikt worden.

3.3 Na de renovatie

Onze ervaring leert dat het renovatieproces in appartementen al snel een aantal jaar in beslag neemt voor de werken starten. Een reden te meer om een **klein slotmoment** te organiseren wanneer alles afgerond is en het werk van de stuurgroep in de kijker te zetten. Dit moment kan meteen ook het begin zijn van een volgende stap: een nieuwe ingreep?

Zien renoveren doet bovendien renoveren. Tijdens de werken en nadien, heeft de sociale renovatiecoach de rol om **getuigenissen** te verzamelen voor in een communicatiecampagne. Goede voorbeelden kan je ook gebruiken in de pers om andere appartementseigenaars op de hoogte te brengen van je aanbod en te overtuigen om te renoveren.

4. Epiloog

Om de klimaatdoelstellingen van een stad te behalen, is de renovatie van appartementsgebouwen een belangrijke schakel. Wil je die renovatiegolf versnellen, moet je blijven investeren in **mensen en middelen** om appartementseigenaars te motiveren en hen te begeleiden in dit vaak ingewikkelde proces.

Appartementseigenaars overtuigen om te renoveren, is niet zo gemakkelijk. Verenigingen van mede-eigendom (VME) kiezen namelijk zelden voor proactief onderhoudsbeheer van hun gebouw omdat ze kosten willen uitstellen. In de praktijk schakelen VME's meestal pas studie bureaus in als er technische problemen optreden. Deze **curatieve aanpak** zorgt voor hoge kosten, minder wooncomfort en is minder duurzaam.

Daarnaast kennen appartementen hun eigen complexiteit omdat bepaalde energiezuinige ingrepen het **individuele niveau overstijgen**. Bovendien kunnen de belangen en wettelijke verplichtingen tussen eigenaar-verhuurders en eigenaar-bewoners verschillen.

Methodologie

De Energiecentrale van de Stad Gent bouwde tijdens dit project ervaring op en bundelde die om in toekomstige cases een beroep op te doen, maar ook om die te delen met andere lokale besturen en energiehuizen. Gezien de beperkte middelen en de grootte van de uitdaging bij appartementen, willen we in eerste instantie de **zelfredzaamheid** bij de stakeholders verhogen, zodat ze zelf aan de slag kunnen gaan. Indien nodig, kunnen ze bij De Energiecentrale aankloppen voor een renovatiebegeleidingstraject.

De methodologie die we gebruiken, staat niet gebeiteld in steen, want **elke case is maatwerk**. Elk appartement heeft zijn bouwtechnische eigenheid, elke groep eigenaars kent een andere dynamiek, elke individuele eigenaar heeft zijn eigen persoonlijkheid, belangen en budget. Onze ervaring leert dat het een langdurig traject is waarbij je idealiter 10 stappen doorloopt.

Ondersteuning

We ondersteunen het beslissingsproces door de **gemotiveerde eigenaars** te helpen bij het creëren van draagvlak. Dat is de opdracht van de sociale renovatiecoach. De technische renovatiecoach geeft de renovatieplannen een duwtje in de juiste richting via vereenvoudigd advies, waarin 3 renovatie-ingrepen op korte termijn worden vooropgesteld.

In het vervolgtraject schakelen we op de gepaste momenten ook externe expertise in via **architecten en studie bureaus**, die de plannen concreet maken en verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werken. Ook in deze fase kunnen Gentenaars aankloppen bij De Energiecentrale. We 'vertalen' de technische studies zodat ze behapbaar en begrijpelijk zijn en helpen de VME en de individuele eigenaars om leningen en premies aan te vragen.

In onze aanpak staat de **bottom-upbenadering** centraal: we ondersteunen enthousiaste eigenaars en syndici ten volle om alle eigenaars mee te krijgen in het renovatieverhaal. Zij zijn onze belangrijkste ambassadeurs in het appartementsgebouw.

Belangrijkste lessen

Tijdens het proces bouwden we al doende kennis op. We leerden dat er een cruciaal kantelmoment plaatsvindt tijdens de algemene vergadering (AV) als het **budget voor externe expertise** wordt goedgekeurd en de stuurgroep wordt samengesteld. De stuurgroep krijgt zo het mandaat om de renovatiewerken samen met externen voor te bereiden. Met een kleinere groep kan je daarbij sneller knopen doorhakken.

De **wensenlijst** met de voorkeuren en bekommernissen van alle eigenaars werd een handig instrument voor de stuurgroep. Het is het ideale hulpmiddel tijdens gesprekken met een studiebureau en/of architect als je klantgerichte begeleiding op maat wil bekomen.

Het is belangrijk dat deze stuurgroep regelmatig **terugkoppelt naar de algemene vergadering**. Op deze manier kan je vlot vooruitgang boeken. Het uitvoeren van renovatiewerken in appartementen blijft een langzaam proces, maar op deze manier is het wel een traject met verschillende terugkoppelmomenten om de eigenaars betrokken te houden.

Externe factoren

Tijdens het project leerden we dat er steeds externe factoren zijn die het verloop van een traject en de bereidheid tot renoveren beïnvloeden. Zo zorgde de **energiecrisis van 2022** voor een grote instroom aan vragen over renovatieadvies voor appartementen. Ook door de uitbouw van een netwerk met syndici, kregen we meer adviesaanvragen binnen.

Eén trend was onder andere het toenemend aantal vragen over warmtepompen, zonnepanelen en laadpalen. We maakten daarom een **informatieve webpagina**³³ met een stappenplan voor syndici om zonnepanelen op het dak van een appartement te krijgen.

De bedoeling is om zo de korte adviesvragen te counteren en de professionele **tijd van de renovatiecoaches** zo veel mogelijk in te zetten voor de begeleiding van renovatiewerken en – in het geval van appartementen – het belangrijke, voorafgaande beslissingsproces. We zien nog meer mogelijkheden om de inspraak en de behoeftes van eigenaars scherp te krijgen, maar dit vraagt bijkomende tijd van de eigenaars.

Moeilijkheden

Een van de blijvende aandachtspunten in dit traject is de rolverdeling. We willen vanuit De Energiecentrale de appartementseigenaars zo veel mogelijk ontzorgen in een renovatietraject. Tegelijk merkten we dat we als energiehuis **niet altijd de juiste partner** waren. Ook in specifieke gevallen van renovatiebegeleiding boden we weinig meerwaarde, bijvoorbeeld voor dringende vernieuwingen die wegens tijdsgebrek resulteren in de loutere vervangingen van bestaande verwarmingsinstallaties zonder introductie van hernieuwbare energie.

Ook bij vragen vanuit een appartementsblok waar recent een renovatiepoging werd ondernomen en daarbij een **negatieve groepsdynamiek** ontstond en/of waar de huidige mede-eigenaars met een meerderheid al een (negatief) standpunt ingenomen hadden, bleken we te stranden. In dergelijke cases werden we soms louter geconsulteerd door een van de eigenaars om het gelijk te halen.

Ook in situaties waar er andere **onderliggende conflicten** speelden tussen eigenaar-bewoners, waren wij niet de juiste instantie. In die gevallen konden we de eigenaars doorverwijzen naar de Dienst Burenbemiddeling van de Stad Gent.

In verschillende cases werkten we samen met **niet-professionele syndici**, die beduidend meer (juridische) vragen, zorgen en begeleiding nodig hadden. Ook hier waren we als De Energiecentrale niet de juiste partij om juridische informatie te geven. In die gevallen konden we de persoon in kwestie wel aanmoedigen om zich aan te sluiten bij een belangenvereniging.

Een andere uitdaging is de **afstemming** tussen verschillende renovatietrajecten binnen dezelfde stad. Het is mogelijk dat er – naast een appartementswerking – nog diensten zijn met een eigen aanbod om eigenaars of verhuurders te helpen. Daarbij is het belangrijk dat alles op elkaar afgestemd is en de verschillende diensten ook naar elkaar doorverwijzen.

³³ Zie www.energiecentrale.gent/collectief-renoveren

Beleidsaanbevelingen

Tot slot botsten we tijdens het project op een aantal barrières waarvoor we een aantal (boven)lokale beleidsaanbevelingen noteren. In sommige appartementsgebouwen merkten we dat er nog geen **basiscommunicatie** bestond tussen de verschillende eigenaars en bewoners. Het financieren van personeelsinzet voor voortrajecten om basiscommunicatie in appartementen te installeren, vormt een eerste beleidsaanbeveling.

In een volgende fase zorgde het complexe, veranderlijke en soms onduidelijke **premiestelsel** voor verlies van vertrouwen bij eigenaars.³⁴ De labelpremie zou bijvoorbeeld pas een instrument kunnen zijn in een appartementsblok als iedereen er evenveel baat bij zou hebben. In werkelijkheid is dat niet zo omdat de labels van appartementen vaak verschillen naargelang de locatie in het gebouw.

We merken ook dat er geen of te beperkte info is over **Mijn Verbouwen voor verenigingen van mede-eigendom** (informatie over de vereiste beslissingsmeerderheid, de bescherming tegen wanbetaling door mede-eigenaars, het onderzoek naar de kredietwaardigheid van de vereniging van mede-eigendom, de kwijtscheldingsregeling voor energiehuizen, enzovoort).³⁵

Hier pleiten wij voor een **administratieve vereenvoudiging** en een **overzichtelijke aanpak** die zich richt op de specifieke realiteit van een appartementsblok. Ook het uitklaren van bepaalde tijdsafhankelijke vragen³⁶ vroeg veel tijd die we daardoor minder konden inzetten voor de basis, namelijk het begeleiden van renovatietrajecten in appartementen.

Huidige stand van zaken

Ondertussen zijn we ongeveer **2 jaar** verder en onze begeleiding heeft geloond. De eerste werken die we in het kader van dit project opstartten, zijn ondertussen afgerond (de vervanging van ramen, installatie van een collectieve zonneboiler, plaatsing van zonnepanelen met een buffervat en plaatsing van laadpalen). Binnenkort starten een heleboel andere projecten, onder meer voor de plaatsing van gevelisolatie en nog meer zonnepanelen.

³⁴ Het premiestelsel is niet afgestemd op appartementen en zorgt voor veel onduidelijkheden. Er was aanvankelijk bijvoorbeeld geen premie voor zonnepaneleninstallaties >10 kVA en er was onduidelijkheid over de premie voor collectieve geothermie in combinatie met individuele warmtepompen. Er moest aanvankelijk ook enkel door de syndicus een premie aangevraagd worden voor renovaties aan gemeenschappelijke delen. Later bleek dat vanaf het najaar van 2023 nog aanpassingen aan de aanvraagmodule zullen gebeuren om een bijkomende premie toe te kennen aan eigenaar-bewoners uit de laagste en middelste inkomenscategorie en SVK-verhuurders.

³⁵ Mijn Verbouwen voor VME's is een instrument dat op dit moment onvoldoende duidelijk uitgewerkt is en evenmin afgestemd is op appartementen. Zo is er bijvoorbeeld geen lening voor zonnepaneleninstallaties van >10 kVA.

³⁶ Het basispakket energie naar aanleidingen van de energiecrisis werd oorspronkelijk niet verleend aan eigenaar-bewoners van appartementsgebouwen met collectieve verwarmingsinstallaties. Later werd dit wel beschikbaar gemaakt, mits een individuele aanvraag. Bovendien kunnen kwetsbare eigenaar-bewoners in dezelfde situatie geen recht krijgen op het sociaal tarief bij gebrek aan een contract tussen die bewoner en een energieleverancier.

5. Overzicht bijlagen

Bijlage 1: functieomschrijving sociale renovatiecoach

Bijlage 2: bestek voor extra expertise bij de renovatiebegeleiding van appartementen

Bijlage 3: evaluatie samenwerking tussen Stad Gent en Wattson

Bijlage 4: postkaartje in brievenbussen van appartementen

Bijlage 5: artikels in het stadsmagazine van Gent

Bijlage 6: promo via de Confederatie van Immobiliënberoepen Vlaanderen (CIB)

Bijlage 7: vragenlijst intakegesprek

Bijlage 8: achterliggende flow voor een adviesvraag over zonnepanelen

Bijlage 9: bevestigingsmail renovatieadvies appartementen

Bijlage 10: technische checklist

Bijlage 11: voorbeeld renovatieverslag appartementen

Bijlage 12: begeleidende mail bij renovatieverslag

Bijlage 13: sociale checklist

Bijlage 14: gespreksvaardigheden voor een motiverend gesprek met eigenaars in appartementen

Bijlage 15: sjabloon presentatie over toekomstvisie van appartementsgebouw

Bijlage 16: aanwezigheidslijst toelichting aan RME of kerngroep/algemene vergadering

Bijlage 17: ontluichtingscampagne in bepaalde case (sensibiliseringscampagne als voortraject)

Bijlage 18: wensenlijst van eigenaars

Bijlagen 'Draaiboek renovaties versnellen in appartementen'

- Bijlage 1: functieomschrijving sociale renovatiecoach
- Bijlage 2: bestek voor extra expertise bij de renovatiebegeleiding van appartementen
- Bijlage 3: evaluatie samenwerking tussen Stad Gent en Wattson
- Bijlage 4: postkaartje in brievenbussen van appartementen
- Bijlage 5: artikels in het stadsmagazine van Gent
- Bijlage 6: promo via de Confederatie van Immobiliënberoepen Vlaanderen (CIB)
- Bijlage 7: vragenlijst intakegesprek
- Bijlage 8: achterliggende flow voor een adviesvraag over zonnepanelen
- Bijlage 9: bevestigingsmail renovatieadvies appartementen
- Bijlage 10: technische checklist
- Bijlage 11: voorbeeld renovatieverslag appartementen
- Bijlage 12: begeleidende mail bij renovatieverslag
- Bijlage 13: sociale checklist
- Bijlage 14: gespreksvaardigheden voor een motiverend gesprek met eigenaars in appartementen
- Bijlage 15: sjabloon presentatie over toekomstvisie van appartementsgebouw
- Bijlage 16: aanwezigheidslijst toelichting aan RME of kerngroep/algemene vergadering
- Bijlage 17: ontluchtingscampagne in bepaalde case (sensibiliseringscampagne als voortraject)
- Bijlage 18: wensenlijst van eigenaars

Bijlage 1: functiebeschrijving sociale renovatiecoach

Functiebeschrijving van consulent, begeleidend (m/v/x) – project ‘Renovatieversnellers Appartementen’

Dienst: Dienst Milieu en Klimaat/REGent – De Energiecentrale

Graad : Consulent (m/v/x)

Functie: consulent, begeleidend – project Renovatieversnellers appartementen

Salarisschaal: B

Doelstelling van de functie:

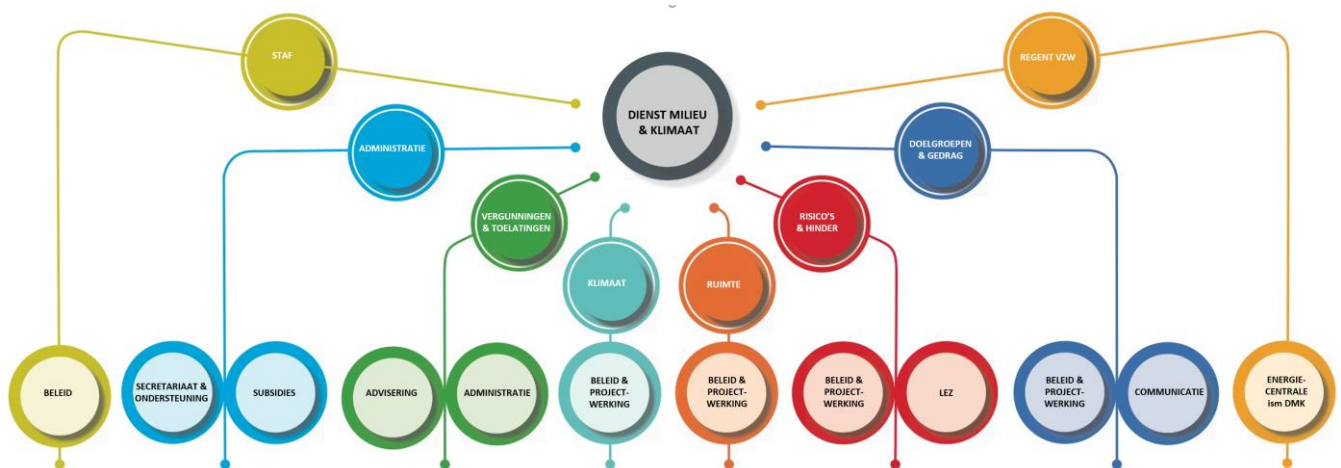
Begeleiden, informeren en overtuigen van bewoners en eigenaars van appartementen om (energie-efficiënt) te renoveren.

Plaats in het organigram:

De organisatiestructuur van de Stad Gent en het OCMW Gent omvat drie pijlers: persoonsgebonden materie (dienstverlening voor de burger als individu), grondgebonden materie (dienstverlening voor de werk- of woonomgeving van de burger) en ondersteuning (alle ondersteunende diensten om de dienstverlening waar te maken).

De Dienst Milieu en Klimaat binnen het departement Stedelijke Ontwikkeling en de EVA REGent vzw organiseren de gezamenlijke dienstverlening voor energie-efficiënt renoveren, genaamd de Energiecentrale. Je wordt tewerkgesteld in de Dienst Milieu en Klimaat, voor de werking van de Energiecentrale.

Het organogram van de dienst met de verschillende teams ziet er als volgt uit:



Je rapporteert aan de coördinator van de EVA vzw REGent.
Je geeft zelf geen leiding.

Functie-inhoud

De Energiecentrale geeft al ruim vijf jaar renovatieadvies aan huis en begeleidt energiezuinige werken voor alle Gentenaars. De Energiecentrale is de Gentse one-stop-shop voor advies en begeleiding van energiezuinige ingrepen in woningen op de private woningmarkt. De laatste jaren wordt het aandeel appartementen in het klantenbestand van de energiecentrale groter. We begeleiden zowel eigenaars van individuele appartementen als verenigingen van mede-eigenaars (VME's) en syndici bij alle mogelijk collectieve en individuele energiezuinige investeringen.

Binnen dit project willen wij in co-creatie met bewoners, eigenaars, VME's en syndici een werkwijze ontwikkelen om het beslissingsproces voor renovatie te versnellen. Dit moet resulteren in een opschaalbare en verplaatsbare aanpak voor appartementen.

Je staat in voor het begeleiden, informeren en overtuigen bewoners, eigenaars, VME's en syndici van appartementsgebouwen in Gent.

Daarvoor ga je gericht maar omzichtig te werk:

- Jouw luisterbereidheid is de eerste stap in het project: je kan inschatten wie welke belangen heeft en wat hun drempels en motivatoren zijn. Je kan ook je traject hieraan aanpassen.
- Je weet hoe je mensen kan overtuigen en motiveren om verdere stappen te ondernemen. Je overtuigingskracht die je van nature hebt, kan je combineren met inzichten over gedragsverandering en overtuigingstechnieken die je op de dienst leert
- Je bent overtuigd van de immense uitdaging die de renovatie van appartementen vormt voor het verminderen van de co2-uitstoot, maar je past je argumentatie aan aan het doelpubliek en beschikt ook over andere argumenten om de bewoners en eigenaars te overtuigen: comfort, terugverdientijden, verhoging van de waarde, wettelijk kader. Voor kennis over deze argumenten en overtuigingstechnieken kan je beroep doen op je collega's.
- Je kan een traject op maat uitzetten voor een specifiek gebouw en situatie, rekening houdend met eventuele voorgaande stappen
- Je werkt nauw samen met een collega die de technische screening en het technische renovatieplan voor het gebouw maakt. Je kan deze info begrijpen op een manier dat je die kan uitleggen aan de bewoners op een heldere manier
- Afhankelijk van de situatie, weet je hoe je verschillende communicatiemiddelen kan inzetten: van flyer of brief tot informatiemoment. Je kan hiervoor beroep doen op de expertise van collega's die communicatiemedewerker zijn.
- De beslissingen over renovaties bij appartementen worden door de bewoners gezamenlijk genomen. Je kan met groepen werken: je weet hoe je zo'n groep te woord moet staan, welke technieken nodig zijn om deze vergadering in goede banen te leiden en hoe je groepsdynamiek gebruikt.
- Je reflectievermogen zorgt ervoor dat je gedurende het traject en achteraf voldoende stilstaat bij het proces, terugkeert naar de doelstellingen en mogelijke drempels detecteert en probeert aan te pakken. Je maakt na elk traject ook een evaluatie van het proces.

Aanbod:

- 1 contract bepaalde duur **voltijdse functie (2 jaar)**

Specifieke arbeidsomstandigheden:


- Je werkt conform de uurregeling zoals vastgelegd in het arbeidsreglement
- Je past je binnen je functie aan veranderingen in opdrachten en werkomstandigheden aan. Op deze manier komt u tegemoet aan wijzigende omstandigheden, opdrachten en doelstellingen binnen de dienst en het departement waar u bent tewerkgesteld.

Competenties

Wij zoeken een medewerker die sterk is in:

- Resultaatgericht werken
- Klantgericht handelen
- Mondeling communiceren
- Omgevingsbewust handelen
- Samenwerken
- Organiseren
- Rapporteren
- Overtuigen

Bijlage 2: bestek voor extra expertise bij de renovatiebegeleiding van appartementen

	BESTEK OVERHEIDSOPDRACHT VAN DIENSTEN
Technische studies appartementen In het kader van het Europese LIFE IP CA 2016 BE-REEL! - project BESTEKNUMMER DMK/2021/02	
Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking	
Aanbestedende overheid	: Stad Gent Botermarkt 1 9000 Gent
Prijsvaststelling	: Gemengde opdracht
Uiterste indieningsdatum van de offertes	: Zie uitnodiging tot indienen van de offertes
Uitvoeringstermijn	: Loopt tot eind 2022, met mogelijkheid tot verlenging

INHOUDSOPGAVE

I. ZIJN VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT:	1
II. PLAATSINGSREGELS VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT	3
II.1 VOORWERP VAN DE OPDRACHT	3
II.2 AANBESTEDENDE OVERHEID	4
II.3 VARIANTEN EN OPTIES (PAS EN VUL AAN ZODAT VOOR DE INSCHRIJVERS DUIDELIJK IS WAT WEL OF NIET VEREIST IS OF MAG A.U.B.)	4
I.1.1 VARIANTEN (ART. 56 VAN DE WET)	4
I.1.2 OPTIES (ART. 56 VAN DE WET EN ART. 48 KB PLAATSING)	4
II.4 GUNNINGSWIJZE	4
II.5 SELECTIE VAN DE INSCHRIJVERS	4
II.5.1 UITSLUITINGSGRONDEN (ART. 67-69 VAN DE WET EN ART. 61-64 KB PLAATSING)	4
II.5.2 SELECTIECRITERIA	6
II.5.3 COMBINATIES VAN ONDERNEMERS ZONDER RECHTSPERSOONLIJKHEID:	7
II.5.4 BEROEP OP DE DRAAGKRACHT VAN ANDERE ENTITEITEN:	7
II.5.5 CONSEQUENTIES VOOR DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT:	8
II.6 GUNNINGSCRITERIA (ART. 81 VAN DE WET)	8
II.7 PRIJS (ART. 25 – 32 KB PLAATSING)	9
II.7.1 PRIJSVASTSTELLING SCHRAP WAT NIET PAST EN VUL AAN VOLGENS BEHOEFTE	9
II.7.2 PRIJSBESTANDELEN (ART. 32, § 3 KB PLAATSING)	9
II.8 OPMAAK VAN DE OFFERTE	10
II.8.1 OPMAAK EN ONDERTEKENING OFFERTE EN BIJLAGEN	10
II.8.2 Bij te voegen bescheiden	11
II.9 INDIENEN VAN DE OFFERTE	12
II.10 VERBINTENISTERMIJN	12
III. UITVOERINGSREGELS VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT	13
III.1 LEIDEND AMBTENAAR (ART. 11 KB UITVOERING)	13
III.2 ONDERAANNEMERS (ART. 12-15 KB UITVOERING)	13
III.3 INTELLECTUELE RECHTEN (ART. 19-23 KB UITVOERING)	13
III.4 BORGTOCHT EN VRIJGAVE BORGTOCHT (ART. 25-33 EN 158 KB UITVOERING)	15
III.4.1 DRAAGWIJDTE EN BEDRAG	15
III.4.2 VRIJGAVE VAN DE BORGTOCHT (ART. 158 KB UITVOERING)	15
III.5 PLANNEN, DOCUMENTEN EN VOORWAARDEN (ART. 34-36 KB UITVOERING)	15
III.6 WIJZIGING VAN DE OPDRACHT (ART. 38 KB UITVOERING)	15
III.6.1 VERVANGING VAN DE OPDRACHTNEMER (ART. 38/3 KB UITVOERING)	15
III.6.2 PRIJSHERZIENING (ART. 10 VAN DE WET EN ART. 38/7 KB UITVOERING)	15
III.7 VERBREKING (ART. 61-63 KB UITVOERING)	16
III.8 BETALINGEN (ART. 66 – 72 EN 160 KB UITVOERING)	16
III.8.1 WIJZE WAAROP DE PRIJS WORDT BETAALD (ART. 66 KB UITVOERING)	16
III.8.2 WIJZE VAN FACTUREREN	16
III.8.3 OVERIGE BEPALINGEN	17
III.9 RECHTSVORDERINGEN (ART. 73 KB UITVOERING)	18
III.10 UITVOERINGSTERMIJNEN (ART. 147 KB UITVOERING)	18
III.11 UITVOERINGSMODALITEITEN (ART. 146 EN 148-149 KB UITVOERING)	18
III.11.1 GEDEELTELIJKE EN GELIJKTIJDIGE BESTELLINGEN (FACULTATIEF)	18

III.11.2	VASTE HOEVEELHEDEN OF MINIMAAL TE VERLENEN DIENSTEN (ART. 148 KB UITVOERING)	18
III.11.3	PLAATS VAN DE DIENSTVERLENING	19
III.11.4	EXCLUSIVITEIT (FACULTATIEF; KAN NUTTIG ZIJN BIJ OPDRACHTEN OP AFROEP)	19
III.11.5	VERTROUWELIJKHEID (ART. 18 KB UITVOERING)	19
III.11.6	VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS FACULTATIEF (ENKEL OP TE NEMEN INDIEN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS DEEL UITMAAKT VAN DE OPDRACHT)	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
III.12	NAZICHT VAN DE DIENSTEN (ART. 39-43 EN ART. 150 KB UITVOERING)	19
III.13	AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN	20
III.13.1	AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENER (ART. 152-153 KB UITVOERING)	20
III.13.2	VERZEKERINGEN (ART. 24 KB UITVOERING)	20
III.14	ACTIEMIDDELEN VAN DE AANBESTEDENDE OVERHEID (ART. 44-51 EN 154 - 155 KB UITVOERING)	21
III.14.1	IN GEBREKE BLIJVEN EN SANCTIES (ART. 44 KB UITVOERING)	21
III.14.2	STRAFFEN (ART. 45 KB UITVOERING)	21
III.14.3	VERTRAGINGSBOETES (ART. 46 EN 154 KB UITVOERING)	22
III.15	OPLEVERING EN WAARBORG (ART. 64-65 EN 156-157 KB UITVOERING)	22
III.16	BIJZONDERE VOORWAARDEN INZAKE NON-DISCRIMINATIE EN GELIJKE KANSEN	23
III.16.1	BELEIDSCONTEXT	23
III.16.2	ALGEMENE VERBINTENIS	23
III.16.3	ALGEMENE BEGINSELEN INZAKE NON-DISCRIMINATIE EN GELIJKE KANSEN	23
III.16.4	VIJF BASISPRINCIPES INZAKE NON-DISCRIMINATIE EN GELIJKE KANSEN	23
III.16.5	BIJZONDERE ACTIEMIDDELEN VAN DE AANBESTEDENDE OVERHEID	25
III.16.6	VERTROUWELIJKHEID	25
III.17	BIJZONDERE VOORWAARDE INZAKE MENSENRECHTEN	25
IV.	<u>TECHNISCHE BEPALINGEN</u>	26

I. ZIJN VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT:

Volgende wetten en besluiten:

- Wet inzake overheidsopdrachten van 17 juni 2016 (**hierna “de Wet”**);
- Koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren van 18 april 2017 (**hierna “KB Plaatsing”**);
- Koninklijk besluit tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van 14 januari 2013 (**hierna “KB Uitvoering”**);
- Wet betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 17 juni 2013 (**hierna “Wet Rechtsbescherming”**);
- Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, en latere wijzigingen;
- Wet van 20 maart 1991 en zijn wijzigingen houdende regeling van de erkenning van aannemers van werken;

Alle latere aanvullingen en wijzigingen van voormelde wetten en besluiten, geldig op datum van uitnodiging tot indiening van een offerte, alsook de bepalingen van het bestek die aanvullingen en wijzigingen kunnen inhouden van voormelde wetten en besluiten en alle andere documenten waarnaar het bestek verwijst.

Volgende afwijkingen, aanvullingen en opmerkingen: nihil

De opdrachtdocumenten:

- onderhavig bestek
- de bijhorende inventaris
- het bijhorende model van offerteformulier
- Het document “algemene voorschriften inzake veiligheid, gezondheid, welzijn en orde”

Het document “**Algemene voorschriften inzake veiligheid, gezondheid, welzijn en orde**” bevat alle gebruikelijke voorschriften met betrekking tot de organisatie van de veiligheid op de bouwplaats en zijn integraal van toepassing op deze opdracht.

Dit document kan geraadpleegd en gedownload worden op de site stad.gent/overheidsopdrachten

STAD GENT TEGEN DISCRIMINATIE

De Stad Gent streeft naar een tolerante samenleving en bindt de strijd aan tegen discriminatie, ook op de arbeidsmarkt. De opdrachtnemers van haar overheidsopdrachten worden geacht eenzelfde houding aan te nemen. Meer lees je onder de bepalingen over de opmaak van de offerte en de “Bijzondere Voorwaarden inzake non-discriminatie en gelijke kansen” achteraan de Uitvoeringsregels van toepassing op de opdracht.

CHARTER WERFTRANSPORT

De Stad Gent ondertekende op 29 juni 2018 samen met enkele belangrijke partners een Charter Werftransport, dit met de bedoeling om de veiligheid bij werftransporten te verhogen, in de buurt van scholen en nabij (school-)fietsroutes in het bijzonder. [Hier](#) leest u meer informatie. De Stad rekent ook op uw gezond verstand!

II. PLAATSINGSREGELS VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT

II.1 VOORWERP VAN DE OPDRACHT

Ongeveer een kwart van de Gentse CO₂-uitstoot wordt veroorzaakt door woningen. Het terugdringen van het energieverbruik van de woningen blijft dus een cruciale factor voor het realiseren van de klimaatambities. Van de ongeveer 145.000 woongelegenheden zijn er 57000 appartementen.

Met de Energiecentrale overtuigen we eigenaars om energiezuinig te verbouwen. Het energiezuinig maken van appartementen is vaak technisch complex, vergt een aparte aanpak en in de collectieve delen wordt dikwijls veel energie verbruikt. Om onze werking te verbeteren hebben we nood aan bijkomende expertise (die we via dit bestek willen aanbieden).

Stad Gent is partner in het Europese project LIFE IP CA 2016 BE-REEL! Dit project heeft als doelstelling de renovatiegraad in Vlaanderen en Wallonië te verhogen en de energetische staat van de woningen in beide gewesten te verbeteren. Dit bestek valt binnen actie 'C.7.2 Renovatie appartementen'.

De opdracht bestaat uit aparte deelopdrachten: elke opdracht voor een specifieke appartementsblok vormt een deelopdracht.

De uit te voeren opdracht bestaat uit het aanbieden van expertise om onze begeleidingen in appartementsblokken te verbeteren door :

- het uitvoeren van metingen (elektrische verbruikers, verwarming, ...), interpreteren van de metingen en formuleren van verbetervoorstellen die energiezuiniger zijn.
- opmaak van degelijke offertevragen voor energiebesparende werken, aanschrijven van aannemers, vergelijking van de offertes, opvolging van de werken
- studiewerk om de kwaliteit van energiebesparende werken te verhogen of de voordelen van alternatieve (renovatie)werken te onderzoeken.

Aangezien de opdrachten divers zijn (grote en kleine appartementsblokken, verschillende type renovatiewerken met verschillende moeilijkheidsgraad zoals vb dakisolatie, nieuwe verwarming, gevelisolatie, ...) bestaat elke deelopdracht uit 2 delen :

- deel 1: een bezoek terplaatse (in een appartementsblok in Gent) om de 'problematiek' te bespreken en een plan van aanpak op te stellen om energie te besparen
- deel 2: uitvoeren van het plan van aanpak

Er wordt bij inschrijving een forfaitaire prijs gevraagd voor deel 1 en een prijs per uur voor deel 2.

Het betreft een opdracht 'op afroep' waarvan de uitvoering plaatsvindt in de periode 2021-2022. Indien er minder opdrachten zijn dan verwacht (en het voorziene budget binnen die periode niet overschreden is) kan de opdracht verlengd worden met 1 jaar.

De opdracht wordt verder omschreven onder punt IV Technische bepalingen.

De opdracht betreft 1 perceel.

II.2 AANBESTEDENDE OVERHEID

De aanbestedende overheid is

Stad Gent
Botermarkt 1
9000 Gent

II.3 VARIANTEN EN OPTIES

I.1.1 Varianten (art. 56 van de Wet)

Varianten zijn alternatieve ontwerp- of uitvoeringswijze die door de aanbestedende overheid worden opgelegd of toegestaan (“vereiste varianten” of “toegestane varianten”), hetzij op initiatief van de inschrijver wordt ingediend (“vrije varianten”).

Het indienen van varianten wordt toegestaan, maar naast de basisofferte moet ook elke ingediende variante uitvoeringswijze voldoen aan de voorwaarden van het bestek. Bij het voorstel van ‘plan van aanpak’ kunnen er per variante bij voorbeeld verschillende mogelijkheden omschreven worden; elk met hun specifieke kenmerken en kostprijzen.

I.1.2 Opties (art. 56 van de Wet en art. 48 KB Plaatsing)

Een optie is een bijkomend element dat niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, die hetzij op vraag van de aanbestedende overheid (“vereiste” of “toegestane optie”), hetzij op initiatief van de inschrijver (“vrije optie”) wordt ingediend.

Er zijn geen opties toegelaten.

II.4 GUNNINGSWIJZE

De opdracht wordt gegund bij wijze van onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking conform art. 42, §1, 1°, a) van de Wet.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om met één of meerdere inschrijvers te onderhandelen. In voorkomend geval worden de onderhandelingsresultaten schriftelijk vastgelegd en door de inschrijver voor akkoord ondertekend.

II.5 SELECTIE VAN DE INSCHRIJVERS

II.5.1 Uitsluitingsgronden (art. 67-69 van de Wet en art. 61-64 KB Plaatsing)

IMPLICIETE VERKLARING OP EER

Onverminderd de mogelijkheid om corrigerende maatregelen aan te tonen in de zin van art. 70 van de Wet of tot regularisatie in toepassing van art. 68, lid 3 van de Wet, mag de ondernemer zich niet bevinden in één van de uitsluitingstoestanden van art. 67, 68 of 69 van de Wet.

Door loutere deelname aan de plaatsingsprocedure verklaart de inschrijver zich niet te bevinden in één of meerdere van onderstaande uitsluitingstoestanden. Eventuele corrigerende maatregelen moet de inschrijver bewijzen door schriftelijke stukken toe te voegen aan de offerte.

Verplichte uitsluitingsgronden (art. 67 van de Wet en art. 61 KB Plaatsing):

veroordeeld zijn door een in kracht van gewijsde gegaan vonnis voor:

- 1° deelname aan een criminele organisatie;
- 2° omkoping;
- 3° fraude;
- 4° terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, dan wel uitlokking van, medeplichtigheid aan of poging tot het plegen van een dergelijk misdrijf of strafbaar feit;
- 5° witwassen van geld en financiering van terrorisme;
- 6° kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- 7° het tewerkstellen van illegaal verblijvende onderdanen van derde landen.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om van de verplichte uitsluiting af te wijken in geval van dwingende redenen van algemeen belang.

Uitsluitingsgrond fiscale en sociale schulden (art. 68 van de Wet en art. 62 en 63 KB Plaatsing)

- 1° niet voldaan hebben aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen;
- 2° niet voldaan hebben aan zijn verplichtingen tot betaling van sociale zekerheidsbijdragen.

Facultatieve uitsluitingsgronden (art. 69 van de Wet)

- 1° de verplichtingen van de in art. 7 van de Wet genoemde verplichtingen op het vlak van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht geschonden hebben;
- 2° in staat van faillissement of van vereffening verkeren, zijn werkzaamheden hebben gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaan, of aangifte hebben gedaan van zijn faillissement, een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie ondergaan, of in een vergelijkbare toestand verkeren ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen;
- 3° in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout hebben begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- 4° handelingen hebben gesteld, overeenkomsten hebben gesloten of afspraken hebben gemaakt, die gericht zijn op vervalsing van de mededinging in de zin van art. 5, lid 2 van de Wet;
- 5° betrokken zijn in een belangenconflict in de zin van art. 6 van de Wet dat niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;
- 6° wegens eerdere betrokkenheid van de kandidaat/inschrijver bij voorbereiding van de plaatsingsprocedure heeft zich een vervalsing van de mededinging voorgedaan als bedoeld in art. 52 van de Wet die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- 7° blijk gegeven hebben van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht met een aanbesteder of een eerdere concessieovereenkomst en dit heeft geleid tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of andere vergelijkbare sancties;
- 8° zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van informatie die nodig is voor controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of hij informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was de ondersteunende documenten die vereist krachtens art. 73 en 74 van de Wet voor te leggen;
- 9° getracht hebben om het besluitvormingsproces van de aanbestedende overheid onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die onrechtmatige voordelen in de plaatsingsprocedure kan bezorgen, of om verwijtbaar misleidende informatie te verstrekken die een belangrijke invloed kan hebben op de beslissingen inzake uitsluiting, selectie en gunning.

VERIFICATIE DOOR AANBESTEDENDE OVERHEID

De aanbestedende overheid verifieert in elk geval online via de Telemarc toepassing:

- of de inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichting tot betaling van zijn sociale zekerheidsbijdragen in de zin van art. 62 KB Plaatsing;
- of de inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichting tot betaling van zijn belastingen ten opzichte van de FOD Financiën in de zin van art. 63 KB Plaatsing.

BIJKOMENDE BEWIJSSTUKKEN

De inschrijver voegt volgende bewijsstukken bij zijn offerte:

- 1° een uittreksel uit het strafregister op naam van de inschrijver (natuurlijke of rechtspersoon), van alle partners van de combinatie zonder rechtspersoonlijkheid, dat maximaal 6 maanden oud is op het uiterste tijdstip van ontvangst van de offertes¹;
- 2° indien hij personeel tewerkstelt dat niet onderworpen is aan de Belgische sociale zekerheid: een recent attest van de bevoegde overheid waarin wordt bevestigd dat de inschrijver heeft voldaan aan de voorschriften inzake betaling van de bijdragen voor sociale zekerheid overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land van vestiging;
- 3° indien hij niet in België gevestigd is: een recent attest van de bevoegde overheid waarin wordt bevestigd dat de inschrijver heeft voldaan aan zijn fiscale verplichtingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land van vestiging.

Wanneer een document of certificaat niet wordt uitgereikt in het betrokken land of dit niet afdoend voor alle uitsluitingsgronden het nodige bewijs levert, kan ter vervanging een verklaring onder eed toegevoegd worden of in landen waar dit niet voorzien is, een plechtige verklaring van de betrokkene voor bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, notaris of bevoegde beroepsorganisatie van het land van herkomst of van het land waar de ondernemer gevestigd is.

De aanbestedende overheid kan in eender welk stadium van de procedure en met alle middelen die zij dienstig acht inlichtingen inwinnen over de situatie van om het even welke inschrijver.

II.5.2 Selectiecriteria

Inzake **technische of beroepsbekwaamheid:**

- Gezien de inschrijver onafhankelijk dient te zijn van leveranciers van energie en energietechnologie, toont de inschrijver die onafhankelijkheid aan door het voorleggen van een verklaring op woord van eer.
- De inschrijver (het bureau) dient over volgende competenties te beschikken: energiemonitoring, interpreteren en adviseren van energiezuiniger toepassingen alsook het uitvoeren van energiebesparende renovatiewerken in appartementsgebouwen.

Het team moet bestaan uit minstens 2 personen die deze competenties bezitten zodat ze bij afwezigheid een back-up vormen voor elkaar.

Deze minimale competenties moeten allemaal aanwezig zijn in hoofde van de inschrijver (dit kan onder de vorm van een tijdelijke vereniging of door beroep te doen op onderaannemers die vermeld worden in de inschrijving).

. De inschrijver toont zijn competenties aan door het voorleggen van:

¹ Natuurlijke personen dienen het uittreksel uit het strafregister aan te vragen bij het gemeentebestuur van hun woon- of verblijfplaats; rechtspersonen moeten zich wenden tot de FOD Justitie, Dienst Centraal Strafregister. Zie https://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/documenten/documenten_aanvragen/uittreksel_strafregister

- Minimum 3 en maximaal 5 referenties (incl. contactgegevens van de opdrachtgever; max. 3 jaar oud). Elke referentie bevat een duidelijke korte omschrijving (max 2 blz. A4) en vermeldt voor welk onderdeel (monitoring/renovatiewerken) de referentie in aanmerking komt. De referenties moeten betrekking hebben op diensten geleverd in appartementsblokken die reeds geruime tijd in gebruik zijn. Indien beschikbaar: met details over de gerealiseerde energiebesparing en/of de geproduceerde hernieuwbare energie. De relevantie van de referentie t.a.v. deze opdracht moet aangetoond worden door de inschrijver.
- Een voorbeeld verslag van een energiemonitoring in een appartementsgebouw, conclusies en verbetervoorstellen van een door het studie bureau in het verleden uitgevoerde studie .
- Een voorbeeld van een offertevraag voor het uitvoeren van een energiebesparende renovatie in de collectieve delen van een appartementsblok van een door het studie bureau in het verleden uitgevoerde renovatie.

De referenties moeten in het Nederlands opgesteld zijn.

II.5.3 Combinaties van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid:

- Geen enkele partner van een (op te richten) combinatie zonder rechtspersoonlijkheid mag zich bevinden in één van de **uitsluitingstoestanden** vermeld onder punt II.5.1. Elke partner van de combinatie dient bijgevolg aan de gestelde voorwaarden te voldoen. In voorkomend geval, dient deze partner op vraag van de aanbestedende overheid te worden vervangen op straffe van niet-selectie van de combinatie.
- Het volstaat dat de partners van dergelijke combinatie gezamenlijk aan de **selectievereisten** beantwoorden vermeld onder punt II.5.2.

II.5.4 Beroep op de draagkracht van andere entiteiten:

- De inschrijver mag zich beroepen op de technische of beroepsbekwaamheid van andere entiteiten om aan te tonen dat hij beantwoordt aan de selectiecriteria vermeld onder II.5.2. en dit ongeacht de juridische aard van zijn band met die entiteiten (onderaannemers, verbonden ondernemingen, ...).
- In dat geval voegt de inschrijver bij zijn offerte een **schriftelijke verklaring** van deze entiteiten, waarin zij zich ertoe verbinden om de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht de noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen.
Deze entiteiten mogen zich evenmin in een uitsluitingstoestand bevinden vermeld onder punt II.5.1. Door ondertekening van voormelde schriftelijke verbintenis, verklaren zij tegelijk op eer dat zij zich niet bevinden in één of meerdere uitsluitingstoestanden vermeld onder punt II.5.1.

De aanbestedende overheid verifieert in elk geval online via de Telemarc-toepassing de uitsluitingsgronden sociale en fiscale schulden.

Bevindt een entiteit zich wel in een uitsluitingstoestand, dan moet de inschrijver de entiteit op vraag van de aanbestedende overheid vervangen op straffe van niet-selectie.

II.5.5 Consequenties voor de uitvoering van de opdracht:

Het voorstel betreffende de in te zetten personeelsleden en onderaannemers in toepassing van §II.5.2 en §II.5.4 wordt bindend bij het sluiten van de opdracht.

De dienstverlener verbindt zich ertoe alle onderdelen van de dienstenopdracht te laten uitvoeren door de in de offerte genoemde personeelsleden en onderaannemers. De dienstverlener kan deze in uitvoering slechts vervangen door derden indien hij aantoont dat deze derden over dezelfde capaciteiten beschikken als de in de offerte voorgestelde personen en onderaannemers en voor zover de aanbestedende overheid schriftelijk en voorafgaandelijk met de vervanging heeft ingestemd.

II.6 GUNNINGSCRITERIA (ART. 81 VAN DE WET)

De aanbestedende overheid zal de offertes beoordelen op van basis van onderstaande gunningscriteria, rekening houdend met de respectievelijk daarbij vermelde weging:

Criterion 1. Visie en kwaliteit van de aanpak (30 punten)

Om in te schatten hoe deel 2 van de opdracht kostenefficiënt door de inschrijver kan worden uitgevoerd, wordt gevraagd een voorstel van aanpak te omschrijven voor onderstaande voorbeeld (maximum 1 bladzijde per voorbeeld) met een inschatting van de benodigde uren (en eventueel bijkomende kosten voor externen).

Voorbeeldcase: hoe zouden jullie dit aanpakken?

Het in beeld brengen van het energieverbruik in de collectieve stookruimte en elektriciteitsverbruik in de gemeenschappelijke delen van een appartementsblok met 250 wooneenheden.

Zorg er voor dat na jullie advies de installatie verder opgevolgd kan worden zodat de voorstellen tot een zuiniger energieverbruik gegarandeerd blijft.

Criterion 2. Ervaring en deskundigheid van het team van uitvoerders (20 punten).

- De uitvoerders worden bij naam genoemd (minstens 2 personen – dit is een minimale voorwaarde) en hun ervaring en deskundigheid moet blijken uit een bijgevoegd curriculum vitae en een opsomming van projecten waarin de effectieve uitvoerders van voorliggende opdracht een belangrijke rol hadden.
Deze uitgevoerde projecten mogen maximaal 3 jaar oud zijn, en vermelden heel specifiek – onder verwijzing naar de curricula vitae – welke rol de uitvoerders hadden in de projecten. In de projecten moet duidelijk de link blijken met de te verwachten activiteiten zoals voorgesteld in de technische bepalingen.

Criterion 3. Kwaliteit van de mondelinge presentatie (20 punten)

Alle geselecteerde inschrijvers dienen hun case (zie criterium 1) mondeling toe te lichten. De inschrijver wordt hierbij beoordeeld op het vakkundig overbrengen en verdedigen van zijn/haar plan van aanpak. De toelichting dient te gebeuren door de voornaamste uitvoerder(s) van de begeleidingstrajecten, die cf. criterium 2 bij naam worden genoemd. De mondelinge presentatie zal normaalgezien doorgaan in de week van 25 mei 2021 of via Digitaal overleg in het Administratief Centrum Zuid van de Stad Gent.

criterium 4. De prijs (30 punten)

Dit criterium wordt beoordeeld op basis van de totaalprijs die het resultaat vormt van de ingevulde inventaris. De laagste prijs krijgt de score van 30 punten. De overige offerteprijzen worden hier tegenover afgewogen bij het bepalen van de score.

II.7 PRIJS (ART. 25 – 32 KB PLAATSING)

II.7.1 Prijsvaststelling schrap wat niet past en vul aan volgens behoefte

Onderhavige dienst is een opdracht

volgens een gemengde opdracht: de prijzen worden volgens verschillende wijzen vastgesteld. De inventaris bevat:

- Forfaitaire posten: posten met of zonder aanduiding van forfaitaire hoeveelheden (F.H.) tegen een globale prijs:
Er wordt een forfaitaire prijs gevraagd voor een bezoek ter plaatse en bespreking van een plan van aanpak
- Posten tegen prijslijst (P.L.): posten met een opgave van vermoedelijke hoeveelheden (V.H.) waarvan alleen de eenheidsprijzen voor de prestaties forfaitair zijn. Door de eenheidsprijzen op de daadwerkelijk uitgevoerde en tegensprekelijk opgemeten hoeveelheid toe te passen, wordt het te betalen bedrag vastgesteld:
Er wordt een prijs per uur gevraagd voor de uitvoering van het plan in stap 2

Op verzoek verstrekt de inschrijver tijdens de procedure alle nodige inlichtingen om de aanbestedende overheid in staat te stellen de aangeboden prijzen te onderzoeken.

II.7.2 Prijsbestanddelen (art. 32, § 3 KB Plaatsing)

De dienstverlener wordt geacht in zijn eenheidsprijzen en globale prijzen alle kosten, metingen en prestaties die inherent zijn aan de uitvoering van de opdracht te hebben inbegrepen, met uitzondering van de belasting over de toegevoegde waarde. Zijn inzonderheid in de prijzen inbegrepen:

- alle heffingen welke de opdracht belasten;
- alle prestaties beschreven in de opdrachtdocumenten, uit te voeren volgens de regels van de kunst;
- de administratie en het secretariaat;
- de verplaatsing, het vervoer en de verzekering;
- de documentatie die met de diensten verband houdt;
- de levering van documenten of stukken die inherent zijn aan de uitvoering;
- de verpakkingen;
- de voor het gebruik noodzakelijke vorming;
- in voorkomend geval, de maatregelen die door de wetgeving inzake de veiligheid en de gezondheid van de werknemers worden opgelegd voor de uitvoering van hun werk;

- voor zover dit bestek een volledige beschrijving geeft van de (relevante delen van de) opdracht, de aankoopprijs en verschuldigde vergoedingen voor de gebruikslicenties voor de bestaande intellectuele eigendomsrechten nodig voor de uitvoering van de diensten;
- voor zover de inschrijver zelf de beschrijving van de (relevante delen van de) opdracht moet geven op basis van dit bestek, de vergoeding verschuldigd aan de inschrijver voor het gebruik van een intellectueel eigendomsrecht waarvan hij titularis is of waarvoor ze van een derde een gebruikslicentie moeten verkrijgen voor welbepaalde prestaties;
- de keuring- en opleveringskosten zoals in voorkomend geval omschreven onder punt III.12 en III.15 van Deel III.

De algemene en financiële kosten alsmede de winst dienen, in verhouding tot hun belangrijkheid, te worden verdeeld over de onderscheiden posten.

II.8 OPMAAK VAN DE OFFERTE

II.8.1 Opmaak en ondertekening offerte en bijlagen

De inschrijver maakt zijn offerte op in het Nederlands en vult de offerte en de inventaris in volgens het formulier bij dit bestek.

De documenten (inventaris, offerte en eventueel andere bijlagen) worden door de inschrijver of zijn gemachtigde ondertekend.

Een inschrijver mag slechts één offerte per opdracht indienen. Voor de toepassing van deze regel wordt elke deelnemer aan een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid beschouwd als een inschrijver.

Prijzen worden afgerond tot twee cijfers na de komma.

De inschrijver is verplicht in zijn offerte de aanslagvoet(en) van de btw te vermelden.

Door loutere deelname aan de plaatsingsprocedure:

- aanvaardt de inschrijver al de **clausules van de opdrachtdocumenten** en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden, zoals zijn **eigen verkoopvoorwaarden**, zelfs wanneer deze op één of andere bijlage van zijn offerte voorkomen.
- verbindt de inschrijver zich ertoe de **Algemene Beginselen evenals de Vijf Basisprincipes inzake Non-discriminatie en Gelijke Kansen** zelf te respecteren en actief toe te passen tijdens de uitvoering van de opdracht én te doen naleven door zijn onderaannemers in de bijdrage die zij leveren in de uitvoering van onderhavige opdracht. Zie **Bijzondere Voorwaarden inzake non-discriminatie en gelijke kansen**, III.16 van de Uitvoeringsregels van toepassing op de opdracht.

Gegadigden worden verzocht om fouten of leemten, die zij ontdekken in de opdrachtdocumenten, zo spoedig mogelijk en uiterlijk 10 dagen vóór de uiterste indieningsdatum van de offertes schriftelijk te melden aan de aanbestedende overheid.

II.8.2 Bij te voegen bescheiden

De inschrijver voegt bij zijn offerte volgende stukken:

- **wat betreft de selectie:**

- 1° een uittreksel uit het strafregister op naam van de inschrijver (natuurlijke of rechtspersoon), van alle partners van de combinatie zonder rechtspersoonlijkheid, dat maximaal 6 maanden oud is op het uiterste tijdstip van ontvangst van de offertes;
 - 2° de inschrijver die personeel tewerkstelt dat niet onderworpen is aan de Belgische sociale zekerheid: een recent attest van de bevoegde overheid waarin wordt bevestigd dat de inschrijver heeft voldaan aan de voorschriften inzake betaling van de bijdragen voor sociale zekerheid overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land van vestiging;
 - 3° de inschrijver die niet in België gevestigd is: een recent attest van de bevoegde overheid waarin wordt bevestigd dat de inschrijver heeft voldaan aan zijn fiscale verplichtingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land van vestiging;
 - 4° in voorkomend geval, een schriftelijke verklaring vanwege de entiteiten, op wiens capaciteiten de inschrijver zich beroept om aan te tonen dat hij beantwoordt aan de selectiecriteria van punt II.5.2, waarin zij zich ertoe verbinden om de inschrijver voor de uitvoering van de opdracht de noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen;
 - 5° de documenten bedoeld onder het punt 'selectie' (zie hoger, punt II.5)
 - a. Verklaring op eer van onafhankelijkheid
 - b. Referenties die de gevraagde ervaring aantonen (minimum 3, maximum 5)
 - c. Een voorbeeld van een energiemonitoring-verslag van een appartementsgebouw, conclusies en verbetervoorstellen
 - d. Een voorbeeld van een meetstaat voor het uitvoeren van een energiebesparende renovatie in een appartement.
- **wat de regelmatigheid betreft:**
 - 6° indien de offerte door een gemachtigde werd ondertekend, de identiteit van de volmachtgever(s) en het bewijs van ondertekenings-bevoegdheid of volmacht;
 - 7° in voorkomend geval, onverminderd punt II.5.4, een opgave van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemens is in onder-aanneming te geven en de identiteit van de onderaannemer(s);
 - **wat de gunningscriteria betreft:**
 - 8° Uitgewerkte voorbeeldcase
 - 9° Curriculum Vitae en lijst van uitgevoerde projecten van het team van uitvoerders met vermelding van hun rol binnen het project.
 - 10° Prijsofferte

II.9 INDIENEN VAN DE OFFERTE

Offertes worden verplicht elektronisch PER MAIL ingediend naar volgend e-mailadres:
milieuenklimaat.offertes@stad.gent.

Het offerteformulier en de inventaris/meetstaat worden verplicht correct ingevuld, ondertekend, gescand en als apart PDF-bestand toegevoegd aan de email. De andere al dan niet verplicht in te dienen documenten worden opgemaakt in gangbare bestandsformaten bij voorbeeld PDF, MS Office, Open Office of gelijkwaardig en in bijlage gevoegd bij de email.

Het onderwerp van de e-mail vermeldt duidelijk de benaming van de opdracht, het eventuele besteknummer én de uiterste indieningsdatum van de offerte.

Iedere offerte dient bij de aanbestedende overheid toe te komen ten laatste op de datum en uur vermeld in de uitnodiging tot indienen van de offerte.

II.10 VERBINTENISTERMIJN

De inschrijvers blijven verbonden door hun offerte, zoals eventueel verbeterd door de aanbestedende overheid, gedurende 90 (negentig) dagen te rekenen vanaf de uiterste ontvangstdatum voor de offertes.

III. UITVOERINGSREGELS VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT

III.1 LEIDEND AMBTENAAR (ART. 11 KB UITVOERING)

De leiding van en de controle op de uitvoering van de opdracht gebeurt door de leidend ambtenaar waarvan de naam zal meegegeven worden in de sluitingsbrief.

Behoudens andersluidende onderrichtingen van de aanbestedende overheid, verloopt alle correspondentie met betrekking tot onderhavige opdracht via voormelde persoon.

III.2 ONDERAANNEMERS (ART. 12-15 KB UITVOERING)

De opdrachtnemer blijft aansprakelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt. De aanbestedende overheid acht zich door geen enkele contractuele band met die derden verbonden.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe alle onderdelen van de dienstenopdracht te laten uitvoeren door de in de offerte genoemde personeelsleden en onderaannemers. De dienstverlener kan deze in uitvoering slechts vervangen door derden indien hij aantoont dat deze derden over dezelfde capaciteiten beschikken als de in de offerte voorgestelde personen en onderaannemers en voor zover de aanbestedende overheid schriftelijk en voorafgaandelijk met de vervanging heeft ingestemd.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om aan de opdrachtnemer volgende gegevens op te vragen, op elk moment van de uitvoering van de opdracht en steeds in hun meest actuele vorm: naam, ondernemingsnummer, contactgegevens en wettelijke vertegenwoordigers van alle onderaannemers, ongeacht hun aandeel of plaats in de keten van onderaanneming, die bij de uitvoering van de werken of het verrichten van de diensten betrokken zijn, voor zover deze gegevens op dat moment bekend zijn.

Het is verboden voor een onderaannemer om het geheel van de opdracht dat hem werd toegewezen in onderaanneming te geven aan een andere onderaannemer. Het is eveneens verboden voor een onderaannemer om alleen de coördinatie van de opdracht te behouden.

III.3 INTELLECTUELE RECHTEN (ART. 19-23 KB UITVOERING)

Gebruik van de resultaten (art. 19 KB Uitvoering)

1. Door de aanbestedende overheid:

Alle ontwerpen, plannen, tekeningen, schetsen, studies, foto's en alle andere mogelijke auteursrechtelijk beschermde werken tot stand gekomen in uitvoering van onderhavige opdracht worden eigendom van de aanbestedende overheid.

De dienstverlener draagt aan de aanbestedende overheid definitief en onherroepelijk alle vermogensrechten over op voornoemde stukken in hun meest volledige actuele en toekomstige wettelijke omvang, zonder enige geografische beperking en zonder enige andere beperking in de tijd dan de beperkingen die voorzien zijn in het Wetboek van Economisch Recht (boek XI - Intellectuele eigendom en bedrijfsgeheimen). Deze overdracht betreft alle nu bestaande en toekomstige exploitatiebewijzen die onder deze vermogensrechten vallen of zullen vallen.

De overdracht van deze rechten wordt geacht te zijn inbegrepen in de offerteprijs; de dienstverlener kan geen aanspraak op enige bijkomende vergoeding

De dienstverlener behoudt de morele rechten als auteur van de stukken. Uitzondering voor ontwerp opdrachten: de aanbestedende overheid verkrijgt het recht om wijzigingen aan te brengen aan het gebouw of de bouwwerken om dit aan te passen aan de behoeften van de eigenaar.

In geval van mededeling aan derden van de resultaten van de intellectuele prestaties van de dienstverlener zal diens tussenkomst voor de opmaak van de documenten worden vermeld. De aanbestedende overheid kan onder andere bij latere publicaties onbeperkt en kosteloos gebruik maken van de ontwerpen, teksten, documenten, De dienstverlener zal zich niet verzetten tegen de grafische uitgave in om het even welke vorm, de publicatie, reproductie en/of verder gebruik of de verdere overdracht van rechten met betrekking tot de geleverde prestaties in het kader van de dienstenopdracht.

2. Door de dienstverlener:

De dienstverlener mag de opdracht aanhalen als referentie mits vermelding van Stad Gent als opdrachtgever en met de vermelding dat dit project kadert binnen het Europese LIFE IP CA 2016 BE-REEL! - project.

De dienstverlener mag de resultaten die voortvloeien uit onderhavige dienstenopdracht niet doorgeven aan derden, noch gebruiksrechten toestaan tenzij hij hiervoor voorafgaandelijk de schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid vraagt en verkrijgt.

Registraties (art. 21 KB Uitvoering)

De opdrachtnemer doet bij de aanbestedende overheid binnen de maand aangifte van alle aanvragen tot registratie van een intellectueel eigendomsrecht die hij in België of in het buitenland doet in verband met de creaties of uitvindingen die hij ontwikkeld of gebruikt heeft bij de uitvoering van de opdracht. Tegelijk met die aangifte, bezorgt hij de aanbestedende overheid een kopie van de schriftelijke akte waarin de terzake geldende wetgeving voorziet.

Wederzijdse bijstand en waarborg (art. 23 KB Uitvoering)

De opdrachtnemer moet alle nodige maatregelen nemen om de rechten van de aanbestedende overheid te vrijwaren en moet zo nodig op eigen kosten de nodige formaliteiten vervullen om die rechten tegenstelbaar te maken aan derden en de aanbestedende overheid hierover informeren.

Vanaf de eerste tekenen van een vordering van een derde tegen de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid, geldt er een wederzijdse informatie- en bijstandsplicht.

De opdrachtnemer garandeert dat de creaties of uitvindingen die hij zal realiseren, met name foto's, illustraties, grafieken, zoals hij die aan de aanbestedende overheid zal aanbieden, geen inbreuk vormen op enig recht van derden, op enige wetgeving en dat voor zover in het werk portretten zullen worden opgenomen, de nodige door de wet vereiste toestemmingen tot gebruik van deze portretten in het kader van de opdracht zullen zijn verkregen.

Onverminderd art. 30 KB Plaatsing en wat hierover is bepaald onder punt II.7.2 van Deel 2 van dit bestek (prijsbestanddelen), staat de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid die de rechten van een derde niet heeft geëerbiedigd of die rechten niet aan zijn medecontractant heeft kenbaar gemaakt, borg voor elk verhaal dat een derde tegen deze medecontractant zou stellen.

III.4 BORGTOCHT EN VRIJGAVE BORGTOCHT (ART. 25-33 EN 158 KB UITVOERING)

III.4.1 Draagwijdte en bedrag

De opdrachtnemer is verplicht een borg te stellen overeenkomstig de bepalingen van het KB Uitvoering.

De borgtocht wordt forfaitair vastgelegd op 5.000 euro.

De borgtocht wordt gesteld binnen dertig kalenderdagen volgend op de dag van de sluiting van de opdracht. Het bewijs van borgstelling dient toegestuurd te worden aan Stad Gent, Dienst Milieu en Klimaat, p.a. Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

III.4.2 Vrijgave van de borgtocht (art. 158 KB Uitvoering)

De borg wordt in één keer vrijgegeven na de oplevering van de gezamenlijke diensten.

III.5 PLANNEN, DOCUMENTEN EN VOORWAARDEN (ART. 34-36 KB UITVOERING)

De diensten dienen in alle opzichten overeen te stemmen met de opdrachtdocumenten en de regels van de kunst.

III.6 WIJZIGING VAN DE OPDRACHT (ART. 38 KB UITVOERING)

III.6.1 Vervanging van de opdrachtnemer (art. 38/3 KB Uitvoering)

In geval van faillissement van de opdrachtnemer kan de opdracht overgedragen worden naar een door de curator voorgestelde onderneming, bijvoorbeeld naar de onderaannemers.

III.6.2 Prijsherziening (art. 10 van de Wet en art. 38/7 KB Uitvoering)

Er wordt een prijsherziening voorzien voor de door de inschrijver opgegeven eenheidsprijzen.

Voorwaarde voor het toepassen van de prijsherziening: de in de offerte opgegeven eenheidsprijs blijft vast gedurende de vooropgestelde uitvoeringsperiode 2021-2022, prijsherziening volgens hiernavermelde formule wordt toegepast in geval van verlenging van de opdracht, voor alle deelopdrachten die na de verlenging van de opdracht worden gegeven:

$x =$

$X \cdot (s/S)$

waarbij

x	<i>Herziene bedrag</i>
X	<i>Oorspronkelijke bedrag</i>

s	<i>Indexcijfer van consumptieprijzen van de maand voorafgaand aan die van de verjaring van de sluiting van de opdracht</i>
S	<i>Indexcijfer van de consumptieprijzen van de maand voorafgaand aan die van de sluiting van de opdracht</i>

De prijsherziening wordt door de dienstverlener aangevraagd

III.7 VERBREKING (ART. 61-63 KB UITVOERING)

De verbrekingsgronden gelden zowel voor de opdrachtnemer - natuurlijke persoon als voor de bestuurders, zaakvoerders of andere personeelsleden met enige vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid binnen de opdrachtnemer - rechtspersoon.

III.8 BETALINGEN (ART. 66 – 72 EN 160 KB UITVOERING)

III.8.1 Wijze waarop de prijs wordt betaald (art. 66 KB Uitvoering)

De opdrachtnemer factureert in principe pas na volledige uitvoering van per deelopdracht per appartementsblok (forfait stap 1 en afgesproken aantal uren x prijs per uur in stap 2).

Indien echter de deelopdracht langer dan 6 maanden duurt mag -in samenspraak met de leidende ambtenaar- na zes maanden een deelfactuur uitgeschreven worden voor de reeds uitgevoerde diensten.

De opdracht wordt uitgevoerd ten laste van de Stad Gent in het kader van het Europese project LIFE IP CA 2016 BE-REEL!

III.8.2 Wijze van factureren

De voorkeur van de Stad Gent gaat uit naar digitale facturatie.

Met e-facturatie bedoelen we geen pdf-factuur, maar een e-factuur in een gestructureerd xml-formaat. Deze werkwijze vergt een ICT-inspanning maar levert op termijn enkel voordelen op! Meer informatie over e-facturatie leest u op de [website van de Vlaamse Overheid](#).

- **E-facturatie via Mercurius**

De opdrachtnemer stuurt zijn facturen elektronisch via het Mercurius/Magda platform van de Federale en Vlaamse Overheid. De Stad Gent hanteert de service Simple ePrior (UBL 2.1), wat toelaat zowel Peppol BIS2 (UBL 2.1) als zijn opvolger Peppol BIS3 (UBL 2.1) te verwerken. Voor meer informatie over het Mercuriusplatform, het technische formaat van de e-factuur en Peppol, raadpleeg de business afspraken van de Stad Gent op de [website van de Stad Gent](#) of stel uw vraag rechtstreeks aan factuurinfo@stad.gent.

De elektronische factuur bevat, naast de gegevens die verplicht zijn overeenkomstig het Btw-wetboek het ondernemingsnummer en btw-nummer van de Stad Gent: 0207 451 227.

Daarbij dient rekening gehouden te worden met de business afspraken van de Stad Gent: [zie website van de Stad Gent](#).

- **Alternatief - facturatie per e-mail**

De opdrachtnemer mailt de factuur als pdf naar factuurregistratie@stad.gent, conform de volgende richtlijnen:

- Gericht aan
Stad Gent- Factuurregistratie
Dienst Milieu en Klimaat
Botermarkt 1
9000 GENT
- De factuur wordt in één pdf-bijlage toegevoegd aan de e-mail.
- Maak voor meerdere facturen aparte e-mails en pdf-bestanden aan.
- Andere bijlagen kunnen worden toegevoegd voor zover het geen pdf-bestanden zijn.

Enkel facturen per e-mail die voldoen aan bovenstaande normen worden aanvaard. Indien de e-mail niet voldoet aan deze vereisten, zal hij geweigerd worden en zal de opdrachtnemer een automatisch antwoord ontvangen met vermelding van de reden waarom de e-mail niet werd aanvaard.

De volgende referentie dient op de facturen steeds vermeld te worden: LIFE IP CA 2016 BE-REEL bestek nummer DMK/2021/02!

Bij aanvang van de opdracht, worden **definitieve afspraken gemaakt over de wijze van factureren**.

III.8.3 Overige bepalingen

De factuur geldt als schuldvordering.

De factuur vermeldt in elk geval het nummer van de bestelbon, de omschrijving van de geleverde prestaties, de datum van uitvoering, de btw-regeling en de IBAN- en BIC-code van het bankrekeningnummer waarop de betaling dient te gebeuren.

De facturatie van de btw gebeurt overeenkomstig de geldende btw-wetgeving. Let wel, voor de werken in onroerende staat die vallen onder toepassing van het KB 1 art. 20 van het Besluit van 29 december 1992 wordt de btw voldaan door de medecontractant onder btw-nummer BE 0207 451 227.

Betalingstermijn. De betaling van het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de in art. 156 KB Uitvoering bedoelde verificatie (zie punt III.12 Nazicht van de diensten), voor zover de aanbestedende overheid tegelijk over de regelmatig opgemaakte factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten.

De overdracht of in pandgeving van de schuldvordering wordt op geldige wijze ter kennis gebracht van de aanbestedende overheid door middel van een aangetekende zending gericht aan Stad Gent, Departement Financiën, p.a. Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

III.9 RECHTSVORDERINGEN (ART. 73 KB UITVOERING)

Bij geschillen betreffende de uitvoering van de opdracht zijn de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Oost-Vlaanderen, afdeling Gent bevoegd.

III.10 UITVOERINGSTERMIJNEN (ART. 147 KB UITVOERING)

De uitvoeringstermijn bedraagt 19 maanden: in principe van 1 juni 2021 tem 31 december 2022 (tenzij de stad zich genoodzaakt ziet de start van de opdracht uit te stellen wegens de Corona-crisis; dan schuift zowel de start- als de einddatum mogelijks enkele weken/maanden op).

Elke deelopdracht die binnen de termijn van de opdracht wordt gestart, dient volledig te worden uitgevoerd, zelfs indien dit langer dan eind december 2022 loopt.

In geval het voorziene budget niet werd opgesoupeerd tegen eind 2022, kan de opdracht gedurende een jaar verlengd worden. De opdrachtgever zal de dienstverlener daar tijdig van op de hoogte brengen.

De uitvoeringstermijn omvat eveneens de tijd die nodig is voor de voorbereiding van de diensten, inzonderheid de eventuele voorafgaande technische keuringen.

III.11 UITVOERINGSMODALITEITEN (ART. 146 EN 148-149 KB UITVOERING)

III.11.1 Gedeeltelijke en gelijktijdige bestellingen

Deze dienstenopdracht bestaat uit aparte deelopdrachten, die worden gegeven in functie van de behoeften van de aanbestedende overheid en/of de timing van de volledige opdracht.

Voor elke deelopdracht wordt een aparte bestelling gegeven per mail of mondeling (met bevestiging per mail binnen de 3 werkdagen).

De bestelling bevat alle nodige technische gegevens van de deelopdracht met inbegrip van de toepasselijke deeltermijn.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om verschillende deelopdrachten tegelijkertijd te laten uitvoeren.

III.11.2 Vaste hoeveelheden of minimaal te verlenen diensten (art. 148 KB Uitvoering)

De dienstverlener kan geen aanspraak maken op vaste of minimale hoeveelheden. De hoeveelheden zijn louter ten indicatieve titel opgegeven en binden de aanbestedende overheid niet. Mochten de aangegeven hoeveelheden tijdens de uitvoering van de opdracht niet worden bereikt, heeft de dienstverlener geenszins recht op een schadevergoeding van welke aard dan ook.

III.11.3 Plaats van de dienstverlening

De diensten worden gepresteerd op locaties binnen het grondgebied van de stad Gent (incl. deelgemeenten) en in de kantoren van de dienstverlener. De verplaatsingen naar deze locaties dienen inbegrepen te zijn in de opgegeven prijs.

III.11.4 Exclusiviteit

De dienstverlener verkrijgt door de sluiting van de opdracht geen exclusief recht om alle opdrachten zoals deze die het voorwerp uitmaken van dit bestek, uit te voeren. De aanbestedende overheid kan op eender welk moment één of meerdere van deze of gelijkaardige opdrachten toevertrouwen aan een derde.

III.11.5 Vertrouwelijkheid (art. 18 KB Uitvoering)

De dienstverlener verbindt zich ertoe geen van de informatie, documenten of gegevens van gelijk welke aard, waarvan hij kennis zou krijgen door of ter gelegenheid van de uitvoering van de opdracht, alsook de staten en bescheiden die het resultaat zijn van die informatie, en die door de aanbestedende overheid uitdrukkelijk als “vertrouwelijk” zijn gekwalificeerd, mee te delen aan een derde partij zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid.

De dienstverlener en de aanbestedende overheid zullen de vertrouwelijke informatie slechts verspreiden onder die werknemers die rechtstreeks betrokken zijn bij de opdracht; beide partijen staan er borg voor dat deze werknemers de verplichtingen inzake het confidentieel karakter van de informatie kennen en deze ook respecteren.

De dienstverlener moet bovendien in zijn contracten met de onderaannemers de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid vermelden die hij dient na te komen voor de uitvoering van de opdracht.

III.12 NAZICHT VAN DE DIENSTEN (ART. 39-43 EN ART. 150 KB UITVOERING)

De aanbestedende overheid kan met alle geëigende middelen overal toezicht laten houden of controle laten uitvoeren op de voorbereiding of de uitvoering van de prestaties.

De aanbestedende overheid ziet de diensten na en controleert of ze beantwoorden aan de voorwaarden van de opdrachtdocumenten en de regels van de kunst.

De aanbestedende overheid beschikt over een **verificatietermijn** van dertig kalenderdagen vanaf de volledige of gedeeltelijke beëindiging van de diensten, i.c. de dag die werd vastgesteld voor de afwerking van het geheel van de diensten, om de formaliteiten betreffende de tussentijdse keuring of oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van het resultaat daarvan. Deze termijn gaat in voor zover de aanbestedende overheid tegelijk in het bezit van de lijst van gepresteerde diensten of factuur wordt gesteld.

De keuring gebeurt op basis van het afgeleverde eindrapport alsook het in het plan van aanpak vermelde uren nodig voor de opdracht.

III.13 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN

III.13.1 Aansprakelijkheid van de dienstverlener (art. 152-153 KB Uitvoering)

De dienstverlener draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, inzonderheid in de studies, de berekeningen, de plannen of in alle andere ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde stukken.

In architectuur- en ingenieursopdrachten, draagt de dienstverlener bovendien ten overstaan van de aanbestedende overheid en ten aanzien van de eigenaars van het betrokken appartementsgebouw vanaf de voorlopige oplevering van de werken, waarop de studieopdracht slaat, de aansprakelijkheid bedoeld in de artikelen 1792 en 2270 van het Burgerlijk Wetboek (tienjarige aansprakelijkheid).

De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van zijn vertraging of in gebreke blijven, met in begrip van vorderingen ingesteld op basis van art. 544 van het Burgerlijk Wetboek (burenhinder).

De diensten die niet beantwoorden aan de bepalingen en de voorwaarden van de opdracht of niet werden verleend overeenkomstig de regels van de kunst, dienen door de dienstverlener te worden herbegonnen.

III.13.2 Verzekeringen (art. 24 KB Uitvoering)

De opdrachtnemer sluit op eigen kosten volgende polissen af:

- **Verzekering voor arbeidsongevallen**

De opdrachtnemer laat zijn werklieden en andere personeelsleden verzekeren tegen arbeidsongevallen.

- **Verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid**

De verzekering beantwoordt aan volgende voorwaarden:

Verzekerden:

- de onderneming, de bedrijfsleider, de vennoten, de personeelsleden, alle medewerkers die deel uitmaken van de onderneming, ook alle aangestelden en onbezoldigden;
- de onderaannemers en alle medewerkers die deel uitmaken van die onderaannemer.

De aanbestedende overheid en haar afgevaardigden, de architect, de ingenieurs, de studie bureaus, de veiligheids- en gezondheidscoördinator en de EBP-verslaggever worden in elk geval als derden aanschouwd.

Gewaarborgde risico's:

1. de burgerlijke aansprakelijkheid op grond van art. 1382 – 1386 van het Burgerlijk Wetboek voor lichamelijke en stoffelijke schade en onstoffelijke gevolgschade en voor de zuiver onstoffelijke schade (indien ze het gevolg is van een ongeval) aan derden;
2. de aansprakelijkheid op grond van art. 544 van het Burgerlijk Wetboek voor lichamelijke en stoffelijke schade en onstoffelijke gevolgschade en zuiver onstoffelijke schade (indien ze het gevolg is van een ongeval) aan derden (hinder uit nabuurschap);

3. de contractuele aansprakelijkheid in geval van samenloop ervan met voormelde extracontractuele of foutloze aansprakelijkheid.

Verzekerd kapitaal en vrijstelling:

De polis moet een voldoende dekking voorzien voor lichamelijke en stoffelijke schade in functie van de risico's verbonden aan onderhavige diensten.

Behoudens omstandigheden vreemd aan de uitvoering van de diensten, zijn de bedragen die overeenstemmen met de vrijstelling ten laste van de opdrachtnemer.

Uitgesloten en/of niet verzekerde risico's:

Behoudens omstandigheden vreemd aan de uitvoering van de diensten, zijn de uitgesloten en/of niet verzekerde risico's ten laste van de opdrachtnemer.

Gemeenschappelijke bepalingen voor alle verzekeringen:

- Binnen de 30 kalenderdagen na de sluiting van de opdracht, toont de opdrachtnemer aan dat hij de vereiste verzekeringscontracten is aangegaan aan de hand van een attest waaruit de vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid blijkt.
- De opdrachtnemer legt dit attest over tijdens de uitvoering van de opdracht binnen een termijn van 15 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek van de aanbestedende overheid.
- De polissen dienen een clause te bevatten, die bepaalt dat elke schorsing, verbreking, opzegging of vervallenverklaring van het verzekeringscontract door de verzekeraar onmiddellijk per aangetekende zending ter kennis wordt gebracht van de aanbestedende overheid.
- De opdrachtnemer verbindt er zich toe op zijn kosten alle nodige maatregelen te nemen om de door de hierboven vermelde polissen gedekte risico's zo veel mogelijk te beperken.

**III.14 Actiemiddelen van de aanbestedende overheid (art. 44-51 en 154 - 155 KB
UITVOERING)**

De aandacht van de opdrachtnemer wordt gevestigd op het feit dat hij zich in geval van een aantoonbare miskening van de **bijzondere uitvoeringsvoorwaarden inzake non-discriminatie** (zie punt III.16 van dit bestek) blootstelt aan de middelen van optreden van de aanbestedende overheid in toepassing van art. 45 tot 49 en 154 tot 155 van het KB Uitvoering.

III.14.1 In gebreke blijven en sancties (art. 44 KB uitvoering)

De opdrachtnemer dient de bij proces-verbaal vastgestelde tekortkomingen onverwijld en in elk geval binnen de in het proces-verbaal vermelde termijn te herstellen.

De opdrachtnemer kan bij ter post aangetekende zending aan de aanbestedende overheid, te verzenden binnen de 15 kalenderdagen volgend op de postdatum van het toezenden van het proces-verbaal, zijn verweermiddelen doen gelden. Zijn stilzwijgen na die termijn geldt als een erkenning van de vastgestelde feiten.

III.14.2 Straffen (art. 45 KB uitvoering)

Elke inbreuk waarvoor geen bijzondere straf is voorzien en waarvoor geen rechtvaardiging werd aanvaard of binnen de vereiste termijn werd verstrekt, geeft aanleiding tot een algemene straf:

- die eenmalig is en 0,07% bedraagt van de oorspronkelijke aannemingsom.

- die dagelijks is en 0,02% bedraagt van de oorspronkelijke aannemingsom per dag, indien de overtreding onmiddellijk behoort te worden hersteld.

Deze laatste straf wordt toegepast vanaf de derde dag na de datum van de afgifte van de aangetekende zending waarmee het proces-verbaal aan de opdrachtnemer werd betekend, tot en met de dag waarop aan de inbreuk door toedoen van de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid zelf, een einde werd gesteld.

De aanbestedende overheid is gerechtigd de straffen zoveel maal toe te passen als

- de inbreuk is gepleegd;
- er werknemers zijn op wie de inbreuk is gepleegd.

De aanbestedende overheid is gerechtigd dit aantal malen ambtshalve vast te stellen, wanneer het door de schuld van de opdrachtnemer niet juist kan worden bepaald.

Bij herhaling van een bepaalde inbreuk, eventueel op een andere plaats, wordt een straf toegepast gelijk aan de betreffende straf, vermenigvuldigd met het aantal malen dat de inbreuk werd vastgesteld.

III.14.3 Vertragsboetes (art. 46 en 154 KB uitvoering)

De vertragsboete wordt als forfaitaire vergoeding wegens vertraging in de uitvoering van de opdracht opgelegd en bedraagt 0,1 % per dag vertraging, met een maximum van 7,5 % van de waarde van alle of van een deel van de diensten waarvan de uitvoering met dezelfde vertraging gebeurde.

Deze boete is eisbaar zonder ingebrekestelling door het eenvoudig verstrijken van de uitvoeringstermijn zonder opstelling van een proces-verbaal en wordt van rechtswege toegepast voor het totaal aantal kalenderdagen vertraging.

Onverminderd de toepassing van deze boetes, vrijwaart de opdrachtnemer de aanbestedende overheid, in voorkomend geval, tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van zijn vertraging in de uitvoering van de opdracht.

De boete is eveneens van toepassing op de in dit bestek bepaalde dwingende deeltermijnen.

III.15 OPLEVERING EN WAARBORG (ART. 64-65 EN 156-157 KB UITVOERING)

De volledige dienstenopdracht wordt in één keer opgeleverd.

De oplevering geschiedt stilzwijgend; de volledige opdracht wordt geacht te zijn opgeleverd na betaling van de laatste factuur.

III.16 BIJZONDERE VOORWAARDEN INZAKE NON-DISCRIMINATIE EN GELIJKE KANSEN

III.16.1 Beleidscontext

De Stad Gent streeft naar een tolerante samenleving, promoot actief gelijke kansen voor iedereen en strijdt tegen discriminatie, ook op de arbeidsmarkt. Via haar aankoopbeleid wil de Stad maken dat ook haar aannemers, dienstverleners en leveranciers actief bijdragen aan een werkomgeving met

gelijke kansen voor iedereen. Dat past in de sociale pijler van het stedelijk beleid voor duurzame overheidsopdrachten.

III.16.2 Algemene verbintenis

Door loutere deelname aan de plaatsingsprocedure verbindt de inschrijver zich ertoe de Algemene Beginselen en de Vijf Basisprincipes voor Non-discriminatie en Gelijke Kansen zelf te respecteren en actief toe te passen tijdens de uitvoering van de opdracht én te doen naleven door zijn onderaannemers in de bijdrage die zij leveren in de uitvoering van onderhavige opdracht.

III.16.3 Algemene beginselen inzake non-discriminatie en gelijke kansen

De opdrachtnemer moet alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Europees Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de internationale verdragen inzake milieu-, sociaal en arbeidsrecht vermeld in bijlage II bij de Wet , naleven en doen naleven door elke persoon die handelt als onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die personeel tewerkstelt voor de uitvoering van de opdracht (art. 7 van de Wet).

De opdrachtnemer duldt geen enkele vorm van discriminatie op grond van nationale afstamming, geslacht, leeftijd, handicap, geloof of levensbeschouwing en seksuele oriëntatie in het kader van arbeidsbetrekkingen, waaronder begrepen de voorwaarden voor toegang tot arbeid, de arbeidsvoorwaarden en beloning, de beëindiging van de arbeidsbetrekking, alsook in het kader van beroepsopleiding, arbeidsbemiddeling, beroepskeuzevoorlichting of loopbaanbegeleiding.

De opdrachtnemer onthoudt zich van opzettelijke vormen van discriminatie en onopzettelijke discriminatie uit onachtzaamheid en neemt de nodige preventiemaatregelen om discriminatie te voorkomen. De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om het discriminatieverbod in arbeidsrelaties in alle hieronder vermelde vormen te doen naleven door elke persoon die voor zijn rekening handelt als werknemer of aangestelde, door elke onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die voor zijn rekening personeel werft, selecteert, opleidt of tewerkstelt met het oog op de uitvoering van de opdracht.²

III.16.4 Vijf basisprincipes inzake non-discriminatie en gelijke kansen

I. VERBOD OP DIRECTE DISCRIMINATIE

Directe discriminatie is het ongunstiger behandelen van een persoon dan een ander in een vergelijkbare situatie op basis van diens nationale afstamming, geslacht, leeftijd, handicap, geloof of levensbeschouwing en seksuele oriëntatie, waarbij het onderscheid in behandeling niet kan gerechtvaardigd worden op grond van de bepalingen van Titel II Anti - Racismewet.³

II. VERBOD OP INDIRECTE DISCRIMINATIE

Indirecte discriminatie is een ogenschijnlijk neutrale bepaling, criterium of handelwijze hanteren die personen bijzonder kan benadelen in vergelijking met andere personen op basis van nationale

² Art. 12 en 25 Antiracismewet van 30 juli 1981, art. 14 Antidiscriminatiewet van 10 mei 2007, art. 19 en art. 28/2 Genderwet van 10 mei 2007; Art. 32bis Welzijnswet van 4 augustus 1996, art. 119 Sociaal Strafwetboek; Art. 5 en 11 Evenredige participatiedecreet van 8 mei 2002.

³ Art. 4, 9° Antiracismewet van 30 juli 1981 (definitie van directe discriminatie), titel II Antiracismewet (rechtvaardigingsmogelijkheden).

afstamming, geslacht, leeftijd, handicap, geloof of levensbeschouwing en seksuele oriëntatie, tenzij deze bepaling, maatstaf of handelwijze objectief gerechtvaardigd kan worden door een geoorloofde bedrijfsdoelstelling en redelijk te verantwoorden is in verhouding tot voor deze personen minder nadelige middelen om de nagestreefde bedrijfsdoelstelling te realiseren.⁴

III. VERPLICHTING OM REDELIJKE AANPASSINGEN OP GROND VAN HANDICAP TE TREFFEN

De opdrachtnemer is verplicht om passende maatregelen te nemen om opdat personen met een handicap toegang hebben tot arbeid, in arbeid kunnen participeren of daarin kunnen vooruit komen dan wel om een opleiding te kunnen genieten. Deze verplichting vervalt indien deze maatregelen een onevenredige belasting vormen. Als die belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande overheidsmaatregelen, zoals subsidies of begeleiding mag zij niet als onevenredig worden beschouwd.

Het begrip handicap moet worden opgevat als een beperking die het gevolg is van langdurige lichamelijke, geestelijke of psychische aandoeningen die in wisselwerking met diverse drempels de betrokkene kunnen beletten volledig, daadwerkelijk en op voet van gelijkheid met andere werknemers aan het beroepsleven deel te nemen. Belemmeringen bij het uitoefenen van de beroepsactiviteit kunnen ertoe leiden dat een langdurige ziekte als handicap moet worden beschouwd.⁵

IV. VERBOD OP OPDRACHT GEVEN TOT DISCRIMINATIE

Vanuit een feitelijke of juridische machtspositie opdracht geven aan anderen om een persoon of een groep te discrimineren op grond van nationale afstamming, geslacht, leeftijd, handicap, geloof of levensbeschouwing en seksuele oriëntatie, is verboden.⁶

V. VERBOD OP GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK

Iedere daad van fysiek of verbaal geweld en pesterijen op basis van nationale afstamming, geslacht, leeftijd, handicap, geloof of levensbeschouwing en seksuele oriëntatie, alsook van ongewenst seksueel gedrag op het werk, is verboden.⁷

III.16.5 Bijzondere actiemiddelen van de aanbestedende overheid

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht feiten worden vastgesteld die het bestaan van discriminatie op grond van de beschermde criteria kunnen doen vermoeden in hoofde van de opdrachtnemer of zijn onderaannemers, wordt dit in toepassing van art. 44, §2 KB Uitvoering vastgesteld in een proces-verbaal en kan de aanbestedende overheid in bepaalde omstandigheden de maatregelen treffen voor inbreuken op bepalingen van de opdracht.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om het dossier (het proces-verbaal, het eventuele verweer, correspondentie, stukken, etc.) bovendien voor onderzoek over te maken aan

⁴ Art. 4, 9° Antiracismewet van 30 juli 1981 (definitie van directe discriminatie), titel II Antiracismewet (rechtvaardigingsmogelijkheden).

⁵ Art. 4, 12° Antidiscriminatiewet van 10 mei 2007 (definitie van redelijke aanpassingen), Titel II en art. Antidiscriminatiewet(rechtvaardigingsmogelijkheden); Art. 5,§4 EAD-decreet van 8 mei 2002; Protocol van 19 juli 2007 betreffende het begrip redelijke aanpassingen in België; Art. 20 VN Verdrag voor Rechten van Personen met een Handicap.

⁶ Art. 4, 12° Antiracismewet van 30 juli 1981 (definitie van opdracht tot discriminatie), titel II Antiracismewet (rechtvaardigingsmogelijkheden).

⁷ Art. 32ter Welzijnswet van 4 augustus 1996 (definitie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk); Art. 32quater – art. 32septies (bijzondere preventiemaatregelen – plicht om passende maatregelen te treffen in geval van kennisgeving aan werkgever); Art. 121 – 122/5 Sociaal Strafwetboek (geen risicoanalyse – preventiemaatregelen inzake psychosociale risico's op het werk).

Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, en/of aan de Algemene Directie Toezicht op de Sociale Wetten van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Voorgaande geldt onverminderd de toepassing van de sancties bedoeld in andere wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen.

III.16.6 Vertrouwelijkheid

De in het kader van de uitvoering van de opdracht hieromtrent verkregen informatie zal vertrouwelijk worden behandeld door de aanbestedende overheid en niet worden doorgegeven aan derden noch publiek gemaakt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokkene. Dit geldt evenwel met uitzondering van (1) de hierboven vermelde tussenkomst van Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, en/of de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Onverminderd, (2) de toepassing van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur en (3) eventuele andere wettelijke afwijkingen.

III.17 BIJZONDERE VOORWAARDE INZAKE MENSENRECHTEN

De opdrachtnemer, zijn personeel/aangestelden en onderaannemers, zullen zich tijdens deze opdracht onthouden van iedere (on)rechtstreekse inbreuk op het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM) en, meer algemeen, op internationale mensenrechtenstandaarden, ongeacht of deze inbreuk verband houdt met deze opdracht zelf. Hij onderschrijft ten volle deze verplichting en erkent te weten dat deze inbreuken aanleiding kunnen geven tot sancties

IV. TECHNISCHE BEPALINGEN

Verduidelijking van de opdracht

Indien bij het opstellen van een Renovatieplan door de Energiecentrale in een appartementsblok blijkt dat er bijkomende onderzoeken nodig zijn om een daling van het energieverbruik te realiseren zal de leidende ambtenaar met de VME-betrokkenen afspreken om dit verder in detail te laten onderzoeken door het studiebureel.

Enkele voorbeelden van mogelijk te onderzoeken zaken:

- een verwarming die niet goed functioneert en veel energie verbruikt
- een complex dak dat geïsoleerd dient te worden
- een hoog elektriciteitsverbruik in gemeenschappelijke delen van het appartementsblok
- vochtproblemen bij niet geïsoleerde muren
- ...

De opdracht voor het studiebureel bestaat uit 2 delen: een bespreking ter plaatse en -na goedkeuring- uitvoering van het plan.

Opdracht deel 1

Deel 1 bestaat uit een bezoek ter plaatse met als doel het opstellen van een plan van aanpak die dient uitgevoerd te worden in deel 2 van de opdracht.

- mondelinge toelichting van de probleemstelling ter plaatse samen met de leidende ambtenaar en/of een mede-eigenaar/syndicus.
- bespreking van de noodzakelijke en/of aan te raden (studie)werken om het probleem op te lossen
- omschrijven van het plan van aanpak voor deel 2, een duidelijke omschrijving van wat uitgevoerd zal worden en hoe het eindverslag er zal uit zien
- mailen van dit het plan van aanpak (naar de leidende ambtenaar van de Stad) ter goedkeuring om uit te voeren in deel 2.

De te leveren diensten in het plan van aanpak in deel 2 zullen per opdracht verschillen: er zijn in Gent immers grote en kleine appartementsblokken, er kan afgesproken worden om 1 bepaalde verbruiker of de ganse verwarmingsinstallatie te monitoren, een renovatiedossier op te stellen om enkel gevelisolatie te plaatsen of om dit te doen in het kader van renovatie van de bestaande terrassen, ...

In het plan van aanpak dient in detail omschreven te worden welke zaken uitgevoerd zullen worden in deel 2.

- welke werken zullen leiden naar een betere energieprestatie en welke ingrepen zijn noodzakelijk en/of nuttig
- hoe de offertevragen voor energiebesparende werken er zal uit zien, welke procedure er gevolgd zal worden op vlak van het aanschrijven van aannemers, werfcontroles, hoe een werfverslag er zal uit zien
- hoe de technische installatie beter afgesteld kan worden, wat mogelijk is om een blijvende (éénvoudige) opvolging te realiseren door een mede-eigenaar ...
- welke schetsen/plannen opgemaakt zullen worden om een voorstudie te maken van een idee (vb afwerkingsmogelijkheden bij gevelisolatie, optoppen van het appartementsblok, breder maken van terrassen,...) , welke berekeningen uitgevoerd zullen worden en welke zaken er later nog moeten opgenomen worden door de VME, ...

Indien nodig worden in de omschrijving van het plan van aanpak een ook aantal 'vooronderzoeken' beschreven.

Enkele voorbeelden van 'vooronderzoeken':

- het onderzoeken welke schouwen niet meer gebruikt worden op het dak alvorens dakisolatie te plaatsen, welke kokers gebruikt kunnen worden voor bij voorbeeld bekabeling voor PV of nieuwe stijgleidingen voor verwarming, isolatie van de circulatieleidingen voor sanitair warm water, ...
- onderzoek naar aanwezigheid van asbest, destructief onderzoek om bestaande dakisolatie te bepalen, opbouw van een gevelstructuur,...
- plaatsing van meetsensoren op elektrische verbruikers om de bestaande toestand in kaart te brengen, over welke periode gemeten zal worden en hoe die gegevens geïnterpreteerd zullen worden, hoe het verslag er uit zal zien
- onderzoek naar de staat van de verwarmingsinstallatie (opstelling, ouderdom van de onderdelen, rendementen), instellingen van de sturing, analyse van het energieverbruik, vermogensberekening voor een nieuw te plaatsen installatie

Indien een deel van deze werken uitgevoerd zal worden door een externe firma dient dit ook duidelijk omschreven te worden (met bijhorende kostprijs). De verantwoordelijkheid voor aansturing en uitvoering van deze werken blijft bij de opdrachtnemer.

Al deze werken die **voorgesteld** worden om uit te voeren in deel 2 van de opdracht (met bijhorende kosten gedetailleerd opgesplitst) dienen grondig omschreven te zijn en te resulteren in:

- het aantal uren dat het bureau nodig heeft voor het uitvoeren van alle deelaspecten van het plan: het vooronderzoek, de studie, begeleiding van de werken....
- eventueel andere kosten die gemaakt dienen te worden om het plan goed uit te voeren: plaatsing van meetsensoren, kosten externe firma, ...

De opdrachtnemer zal het plan van aanpak met bijhorende kosten mailen naar de leidende ambtenaar ter goedkeuring. Eens dit bekrachtigd is voor uitvoering wordt dit een forfaitaire opdracht voor deel 2. De **opdracht voor deel 2 is pas definitief na schriftelijke bevestiging** door de leidende ambtenaar (via mail).

Opmerkingen:

- bij overschrijding van het budget kunnen -in samenspraak- bepaalde kosten uit het plan van aanpak eventueel weggelaten worden.
- er kan door de opdrachtgever beslist worden om deel 2 uiteindelijk niet uit te voeren indien er bij voorbeeld geen akkoord wordt bereikt met de VME of dat het beslissingsproces te lang aansleept, ...
- de forfaitaire prijs voor deel 2 wordt bepaald per onderdeel/werk. De opdrachtnemer wordt betaald voor alle onderdelen/werken van het plan van aanpak die effectief worden uitgevoerd.

Opdracht deel 2

Deel 2 omvat het uitvoeren van het beschreven plan van aanpak in deel 1. Deze opdracht start pas na de schriftelijke bevestiging waarbij het afgesproken **aantal uren en kosten forfaitair geworden** zijn voor die deelopdracht.

Tijdens de uitvoering van 'opdracht deel 2' houdt de opdrachtnemer nauw contact met de leidende ambtenaar om kwaliteitsvol werk te leveren. Vooruitgang en eventuele obstakels worden op regelmatige basis telefonisch besproken of gemaild.

Alle opdrachten eindigen steeds met een verslag. Hoe dit verslag er uit zal zien (en hoe gedetailleerd) wordt beschreven in deel 1 van de opdracht.

Bij monitor- en studieopdrachten eindigt de opdracht steeds met een mondelinge toelichting van het verslag met verbetervoorstellen aan de VME-betrokkenen en leidende ambtenaar. Deze moeten met het verslag voldoende info hebben om de juiste installateurs/aannemers/bedrijf/architectenbureau te kunnen aansturen.

Werkwijze bij energiemonitoring

- De opdrachtnemer neemt zelf de nodige contacten om het plan van aanpak uit te voeren: afspraken om meettoestellen te installeren, interpretatie van de meetwaarden, conclusies, ...
- Een energiemonitor-opdracht bevat steeds een **verslag met verbetervoorstellen**, raming kostprijs en terugverdientijd. De voorgestelde verbeteringen zélf implementeren (en kost hiervoor) behoort niet tot deze opdracht.
- Er dient een voorstel besproken te worden om **eenvoudig** het energieverbruik in de toekomst te blijven opvolgen (door een mede-eigenaar of syndicus).

Werkwijze studieopdrachten

Het doel van zo een opdracht is een (voor)studie te maken om mede-eigenaars te overtuigen om kwaliteitsvoller te renoveren of niet voor de hand liggende alternatieven te overwegen.

Enkele voorbeelden van een (voor)studie:

- mogelijkheden om over te schakelen van individuele naar een collectieve verwarmingssysteem
- plaatsing van PV panelen in combinatie met laadpalen voor elektrische deelwagens
- mogelijkheden om terrassen koudebrugvrij te maken
- 'optoppen' van een appartementsblok
- groengevels als bescherming van muurisolatie als alternatief van crepi
- aanleg van een infiltratiebekken om regenwater te bufferen
- ...

Alle zaken nodig om de (voor)studie kwaliteitsvol uit te voeren (vb schetsen opmaken, mogelijke leidingtracés onderzoeken, voorbesprekingen bij de dienst omgevingsvergunningen, ...) worden in deel 1 duidelijk beschreven.

Deze opdracht eindigt steeds met een verslag voorzien van kostenraming voor uitvoering van de werken (eventueel vergeleken met een meer voor de hand liggende manier van werken).

Werkwijze renovatiewerken

- Bij renovatiewerken is de eigenlijke kost van die renovatiewerken ten laste van de VME en niet inbegrepen in deze opdracht. De opdrachtnemer begeleidt de VME/syndicus bij het opstellen, aanvragen en vergelijken van de offertes.
- De offertevragen/meetstaten dienen opgemaakt te worden door de opdrachtnemer maar eerst ter goedkeuring voorgelegd aan de leidende ambtenaar en VME-betrokkenen alvorens uit te sturen naar de aannemers. Er wordt voldoende aandacht besteed aan opties in meerprijs om te maken dat de VME uiteindelijk nog keuzes kan maken zonder alles op de offerte te verwerpen.
- Pas na goedkeuring zal de opdrachtnemer de offertevraag versturen naar minimum 3 aannemers. Indien de VME eigen aannemers voorstelt worden deze (ook) aangeschreven door de opdrachtnemer (mag meetellen om aan 3 aannemers te komen).
- De opdrachtnemer beoordeelt de ingediende offertes en duidt in een **duidelijk overzicht** de verschillen tussen de offertes aan zodat de VME/syndicus een goede keuze kan maken tussen de voorstellen. De uiteindelijke keuze van aannemer ligt bij de VME/syndicus.
- De opstart van de werken, werfcontrole en kwaliteitsbeoordeling van de uitvoering gebeurt door de opdrachtnemer. In een werfverslag met foto's worden de leidende ambtenaar/VME/syndicus op de hoogte gehouden.

Opmerking: indien bepaalde opdrachten in deel 2 niet of slechts gedeeltelijk uitgevoerd worden mag het deel van die forfaitaire kost niet opgenomen worden in de facturatie.

De resultaten van de onderzoeken, meetstaten, verschillende offertes, verantwoording van de keuze van de uitvoerder, foto's van de werfcontroles,... worden in een eindverslag gebundeld.

Deel 2 is pas afgewerkt na indienen van het verslag met de conclusies aan de leidende ambtenaar. Hoe dit verslag er zal uitzien wordt voor elke opdracht in deel 1 duidelijk beschreven.

Na controle of het 'plan van aanpak' volgens afspraak gerealiseerd is stuurt de leidende ambtenaar de goedkeuring (via mail) om te factureren.



Technische studies appartementen
In het kader van het Europese LIFE IP CA 2016 BE-REEL! –
project besteknummer DMK/2021/02

Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking

OFFERTEFORMULIER

NATUURLIJKE PERSOON

Ondergetekende (naam en voornaam)	
Hoedanigheid of beroep	
Nationaliteit	
Woonplaats (volledig adres)	
Telefoon	
E-mailadres voor officiële kennisgevingen in het kader van de plaatsingsprocedure én tijdens de uitvoering van de opdracht	

ofwel⁸

VENNOOTSCHAP

Vennootschap (benaming, rechtsvorm)	
Nationaliteit	
Maatschappelijke zetel (volledig adres)	
Telefoon	
E-mailadres voor officiële kennisgevingen in het kader van de plaatsingsprocedure én tijdens de uitvoering van de opdracht	
Naam en functie van de gemachtigde(n) die optreedt/optreden en	

⁸ Doorhalen wat niet van toepassing is

ondertekent/ondertekenen voor de vennootschap	
---	--

ofwel⁹

COMBINATIE ZONDER RECHTSPERSONLIJKHEID

Naam combinatie zonder rechtspersoonlijkheid	
Nationaliteit	
Voorlopige zetel (volledig adres)	
Telefoon	
E-mailadres voor officiële kennisgevingen in het kader van de plaatsingsprocedure én tijdens de uitvoering van de opdracht	

BESTAANDE UIT DE HIERNAVOLGENDE NATUURLIJKE PERSONEN/VENNOOTSCHAPPEN:

Naam en volledig adres	Ondernemingsnummer	Naam en functie van de gemachtigde(n) die optreedt/optreden en ondertekent/ondertekenen voor de partner van de combinatie

VERBINDT/VERBINDEN ZICH HOOFDELIJK OP ZIJN/HUN ROERENDE EN ONROERENDE GOEDEREN TOT UITVOERING VAN DE OPDRACHT OVEREENKOMSTIG DE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN VAN HET BESTEK

TEGEN DE SOM VAN (IN EURO, AFGEROND TOT 2 CIJFERS NA DE KOMMA):

⁹ Doorhalen wat niet van toepassing is

in cijfers exclusief btw	
btw-voet: %	
in cijfers : inclusief btw	

Opgelet! Zelfs indien de regelgeving betreffende btw medecontractant van toepassing is, dient de prijs inclusief btw te worden vermeld!

BEREKEND OP GROND VAN DE HOEVEELHEDEN VAN DE BIJ DIT OFFERTEFORMULIER GEVOEGDE INVENTARIS, DIE WERD ONDERZOCHT EN AANGEVULD MET DE EENHEIDSPRIJZEN, GLOBALE PRIJZEN EN BTW, TER VERANTWOORDING VAN HET BEDRAG VAN MIJN OFFERTE.

- De beschrijving van de posten wordt in de inventaris slechts summier weergegeven.
- De afkortingen vermeld bij de posten hebben de hiernavolgende betekenis:

G.P.	globale prijs
P.L.	prijslijst
F.H.	forfaitaire hoeveelheid
V.H.	vermoedelijke hoeveelheid
T.T.B. = V.S.	post tegen terugbetaling = voorbehouden som

INVENTARIS : ZIE BIJLAGE A

A. ALGEMENE INLICHTINGEN

Inschrijving bij de RSZ	nr.
Btw (alleen in België)	nr.

B. SOCIALE ZEKERHEID (inschrijvers die personeel tewerkstellen dat niet onderworpen is aan de Belgische sociale zekerheid)

Bij deze offerte voeg ik of voegen wij de in art. 62, §3 KB Plaatsing bedoelde attest.

C. FISCALE VERPLICHTINGEN (inschrijvers die niet gevestigd zijn in België)

Bij deze offerte voeg ik of voegen wij de in art. 63, §3 KB Plaatsing bedoelde attesten.

D. ONDERAANNEMERS

Opgave van de andere entiteiten op wiens financiële en economische draagkracht en technische of beroepsbekwaamheid beroep wordt gedaan om aan te tonen dat wordt beantwoord aan de minimale vereisten van de kwalitatieve selectie:

Naam onderaannemer	Adres	Ondernemingsnummer

E. PRODUCTEN EN MATERIALEN

Voor de uitvoering van deze opdracht zullen geen producten worden gebruikt die niet afkomstig zijn uit de lidstaten van de Europese Gemeenschap.¹⁰

ofwel¹¹

Overeenkomstig de bepalingen van art. 78, 5° KB Plaatsing, wordt hierbij een afzonderlijke nota gevoegd, gedateerd en ondertekend, houdende vermelding van de herkomst van de te leveren producten en/of van de te verwerken materialen die afkomstig zijn van buiten de Europese Unie.

Zij vermeldt per land van oorsprong de waarde, exclusief douanerechten, die deze producten en/of materialen in de offerte vertegenwoordigen.

Als de producten of materialen op het grondgebied van de Europese Unie worden afgewerkt of verwerkt, vermeldt de nota enkel de waarde van de grondstoffen.¹²

F. BETALINGEN

De betalingen zullen geldig worden uitgevoerd door overschrijving op volgend bankrekeningnummer:

Op naam van	
IBAN	
BIC nummer (indien IBAN nummer niet begint met BE)	

G. SLUITINGSPERIODES

De sluitingsperiode(s) van mijn onderneming: ...

¹⁰ Geen rekening houden met de door het bestek opgelegde producten van vreemde oorsprong.

¹¹ Doorhalen wat niet van toepassing is.

¹² De inschrijver die deze aangifte niet heeft gedaan wordt geacht voor de uitvoering van de ganse aanneming geen producten of materialen te gebruiken die niet afkomstig zijn uit de Europese Unie.

Naam/namen en functie ondertekenaar(s)

...

...

Gedaan te: ...

Datum: ...

Bijlage 3: evaluatie samenwerking Stad Gent en Wattson

Zie volgende pagina.



Collectieve renovaties in appartementen

Terugblik op de samenwerking

DE
ENERGIE
CENTRALE



1

1



Agenda

- Opmaak bestek
- Lessons learnt Wattson
- Lessons learnt EC
- VME-Verbouwen
- Wat brengt de toekomst?
- Appartementswerking EC 2022

2

2



Opmaak bestek

- Doel: kan bijkomende expertise het draagvlak bij VME verhogen?
 - overtuigen via metingen (verwarming, elektriciteit,...)
 - studiewerk (alternatieven accumulatieverwarming, vloesgevels,...)
 - offertevragen beter maken (+ev. vooronderzoeken)
 - Ondersteunen bij uitvoering
 -

3

3



Opmaak bestek

- Eerst 'gewoon Renovatie-advies' terplaatse door EC
- Bij 'minimale draagvlak' bijkomende expertise inschakelen
 - Stap 1: bezoek terplaatse + plan van aanpak (vaste kost)
 - Stap 2: uitvoering (deel) plan van aanpak (prijs per uur)

4

4



Opmaak bestek

- Weinig bedrijven met ervaring appartementen + metingen + studie
- Enkel offerte ontvangen van Wattson
- Discussie: langetermijnstudie steeds nodig als 1^e stap?
 - High Level Renovatieplan
 - OF Klein advies (1 gebouwonderdeel)
 - Daaruit volgend: stap 2

5

5



Lessons learnt - Wattson

- 'Triage' en overdracht super belangrijk voor verder verloop
 - Hoe helderder, hoe beter...
 - Verliep niet altijd even vlot
 - Reeds keuzes besproken voor advies Wattson
 - 'sociale info' ontbrak,...
 - VME niet altijd 'klaar' om stappen te zetten (Checklist?)

6

6



Lessons learnt - Wattson

- Minimum input nodig voor degelijke en zinvolle technische ondersteuning
 - Minimum draagvlak MOET er zijn: VME moet gehoord worden!
 - Budget nodig ('engagement')
 - Wensen VME moeten in kaart gebracht worden
 - Nadien pas zinvol stappenplan en juiste partijen samenbrengen
- Soms eerst discomfort oplossen dan pas ruimte voor andere werken

7

7



Lessons learnt - Wattson

- Opsplitsing volgens gebouwen ('trias energetica'):
 - Gebouwen ouder dan +- 20 jaar met draagvlak om te schakelen
 - Vanaf stap 1 (isolatiewerken)
- Gebouwen tussen de 0- 15 jaar met draagvlak om te schakelen inzake technieken en hernieuwbare energie (stap 2+3 gecombineerd)

8

8



Lessons learnt - Wattson

- Verkennend gesprek met stuurgroep: doel helder, de noden destilleren
- Uitwerken concepten op maat:
 - Ambitieniveau isolatie en bewoners => technieken voorstellen
 - (Gefaseerde?) uitvoering: Bal rolt?
 - Gebouwen <15j: technieken voorstellen in lijn met gebouw en bewoners
 - Uitvoering

9

9



Lessons learnt - Wattson

Wat werkt?:

- Verkennend gesprek alvorens dingen te genereren, elke VME is anders. Luisteren naar de noden is geen overbodige stap liefst met een deel van de bewoners. Voorbeeld Fortlaan/ voorbeeld Colosseum
- Eerste stap kleine groep (RME); eens deze mee zijn naar grotere groep
- High level met begeleidende tekst werd positief onthaald => kan een instrument zijn om samen tot een helder stappenplan te komen?

10

10



Lessons learnt - Wattson

Wat werkt niet?

- Als er geen draagvlak is werkt er weinig ; 1 persoon horen heeft weinig nut
- Te veel details in presentaties
- Als de noden niet helder zijn, is het moeilijk werken
 - eerste verkennend gesprek is vooral belangrijk om te luisteren
 - nadien een helder stappenplan opstellen waarmee RME aan de slag kan.
- Enkel ontzorgen in offertefase (best ook tem voorlopige oplevering)

11

11



Lessons learnt - Wattson

Op elke gebouw kan de trias energetica worden toegepast.

Waarvoor vonden we ons zelf overkill...

12

12



Lessons learnt - Wattson

- Creëren draagvlak → betere partijen Energiehuis en syndicus?
- Duiden trias energetica en het nut ervan → betere partij: Energiehuis?
- PV analyse + energiedelen* → Energiehuis ism kwaliteitsvolle aannemers PV?
- Energiedelen* uitleggen en faciliteren → Energiehuis ism syndicus?

* Eens het kader helder is

13

13



Lessons learnt - Wattson

- Uitleggen werking laadpalen → Energiehuis, ism kwaliteitsvolle installateur ?
- Duiden verbouwenning → betere partij: Energiehuis of dienst die hiermee bezig is?

Heldere communicatie tools zijn hier belangrijk in de toekomst met bijvoorbeeld cases.

Te verstrekken door VEKA aan de energiehuizen? + opleiding medewerkers energiehuizen?

14

14



Lessons learnt – Wattson

- Totaal aantal cases opgestart (eind 22): 19
- Aantal projecten uitgewerkt: 27
- Vooruitgang : Voskenslaan (gevel), Coupure (stookplaats), Franklin (pv + stookplaats + sturen weerstand) , Alfons Braeckman (dak, kelderplafondisolatie,ketel), Martelaarslaan (grote PV, gevelisolatie), Edward Pynaert (grote PV-installatie), Fortlaan (Totaalrenovatie), Colosseum (Totaalrenovatie), Kasteellaan (PV)
- Brederode (stookplaats?), Floralien (Totaalrenovatie?), Holstraat, Nieuwe Vaart (PV), ...
- en misschien komen er langzaam nog in gang... Braemstraat, Jenny Tange (Energiegemeenschap+laadpalen),....

15

15



Lessons learnt EC

- Vraag steeds technisch, taak vooral overtuigen 'sociaal'
- Eerst inschatten 'engagement' + noden VME proberen in kaart brengen
- Laagdrempelige communicatie in Renovatieverslag!
 - vooral 'leesbaar' door 'leken' (<-> soms 'kenners' ontgoocheld)
- Draagvlak zoeken met alle mede-eigenaars
- (Kort 'Expertise-verslag' kan helpen om Totaalrenovatie 'uit te lokken').

16

16



Lessons learnt EC

- Op (B)AV/informeel overleg draagvlak polsen: PP 'op naar 2050'
 - Keuze: oplapwerk/totaalrenovatie/stappenplan
 - Discussies EPC, renovatie-keuzes, ... vermijden
 - Grote orde van kostprijzen geven
 - Kost per eigenaar met VME-lening 25j tov '1% oplapwerk' kost ook geld!
 - Premies en financiering

17

17



Lessons learnt EC

- Engagement verkrijgen op AV! Budget!
 - Totaalrenovatie: budget studie ism architectenbureau (€10 a €15.000)
 - OF 'behapbare renovatie' (verantwoordelijkheid?)
 - Budget €5 a €10.000 (narekenen concept, net/stabiliteitsstudie,...)
- Stuurgroep samenstellen op AV!
 - 'Mandaat'+voorbereiding naar volgende (B)AV

18

18



Lessons learnt EC

- 2 studieburelen uitnodigen voor vrijblijvende offerte 'plan van aanpak'
 - Best in 2 gesprekken:
 - 'eisenpakket' VME (sjabloon voorgesprekken?)
 - toelichting PVA + offerte (bestaande toestand; 2 of 3 concepten)
- OF stuurgroep offertevraag opstellen + aannemers zoeken bij 'behapbaar'
 - Lock-inn's vermijden, visie nodig
 - Verantwoordelijkheid stuurgroep/syndicus?

19

19



Lessons learnt EC

- Waar is input extern studiebureel interessant?
- HLR-plan is meestal niet de sleutel om VME te overtuigen op AV.
 - HLR-plan Wattson implementeren met visie studiebureel totaalrenovatie?
 - idem 'Masterplan-studie Veka'?
- Expertise-verslagen om draagvlak te verhogen voor Totaalrenovatie
- Kostprijs 'concept-studie's' trachten verlagen voor kleine blokken?
(Alternatief voor blokken < 15 app ipv Veka-studie?)

20

20



Lessons learnt EC

- 'Behapbare renovatie': input externe expertise?
 - Hulp bij offerte-opmaak + keuze aannemer
 - Best ook opvolgen uitvoering <> verantwoordelijkheid Stad
 - te betalen door VME? Kost op voorhand vastleggen?
 - Volgens Wattson soms overkill voor 'kleine renovaties'
 - Is er voldoende expertise/tijd binnen Energiehuizen?

21

21



Vragen?



Gents adviespunt voor energiezuinig wonen en renoveren
 energiecentrale@stad.gent – 09 266 52 00

www.energiecentrale.gent

Werking Energiecentrale voor appartementsblokken

22

22



Wat brengt de toekomst vgl's EC?

- Masterplanstudie Veka?
 - Op maat van stuurgroep mogelijk?
 - Verder uitwerken (opmetingen, concepten) best door zelfde partner?
 - Kleine appartementen (<15app) uitgesloten?
 - Verwachtingen 'trajectbegeleiding' (tot €7500)? Inclusief Burenpremie?
- Eigen extern studiebureel-aankoopcentrale Farys (tot 2024): overtuigen VME !!!
 - Om VME te overtuigen via klein advies (vb verwarming)?
 - Via voortraject Totaalrenovatieplan? Concepten?
 - Om kleine appartementen te ondersteunen?
- VME-verbouwenling
 - Nog veel vragen
 - Veel werken specifiek voor appartementen: brandveiligheid, betonrot, terrassen,...
 - (Voor)studiewerk niet inbegrepen, opvolging werken... ?
 - Soepeler omgaan met offertes (tijdverlies uifilteren waarvoor geleend kan worden)!

23

23



Overzicht appartementswerking EC 2022

1. Contacten gelegd? Veel!
2. Toekomstvisie toelichten
 - Op RME-overleg (soms meer dan 1 overleg): 18 keer
 - Op (B)AV: 26 keer
3. Aantal VME's kunnen overtuigen om **budget** te reserveren
 - Fase 1: bestaande toestand en opmaak van verschillende concepten: 2 keer
 - Fase 2: bijkomend budget om 'beste concept' verder uit te werken en opmaak uitvoeringplannen: 1 keer
 - Fase 3: keuze aannemer ev. aanvraag lening: voorlopig 0

24

24



Overzicht appartementswerking EC 2022

4. Kleinere renovaties uitgevoerd (na offertevraag Wattson)? 2
(PS:renovatiebudget van kleine €200.000 waarvan 140.000 via VME-leningsaanvraag).
5. Kleinere renovaties lopende met Wattson ?
 - 3 uitvoering gepland begin 2023.
 - 14 gesprekken met stuurgroep nog lopende
6. Hoeveel VME's hielpen we zonder studiebureel met uitvoering: 1 +RB's van MAW/Energent/eigen RC'ers ? (zonder stuurgroep?)
7. Individuele appartement-eigenaars geholpen via een 'gezamenlijke prijsvraag': 1 (3 appartementen uitgevoerd).
8. Aantal individuele appartement-eigenaars voor hun individuele werken niet opgenomen in cijfers appartementswerking'.

25

25



VME-Verbouwlening

Bezorgdheden Wattson?

- Niet goed geregeld als het misloopt
- Normaliter kredietverzekering maar op dit ogenblik geen kredietverzekeraars die op LT willen verzekeren. Wie pakt de bluts? Energiehuis <> VEKA?
- Best ook bepaalde condities targets vooropstellen
 - Minimum ambitieniveau (cf. Nederland NOM-eis)
 - MJOP op min. 25 jaar moet worden opgesteld door een externe gekwalificeerde partij die aantoon dat kosten/baten in balans zijn.
 - Voorzien van specifieke support ivm financiering (specifieke accountmanagers vanuit VEKA/Vlaams niveau)

26

26



VME-Verbouwlening

Bezorgdheden Wattson?

- Bedragen per appartement nog te laag voor diepgaande renovatie (cf. Nederland 65.000 euro/appt).
- ESCO als financierder niet aangewezen want VME-lening bestaat.
- ESCO's liever VME als tegenpartij ipv individuele bewoner (laten spelen van sociale controle door syndicus)

27

27



VME-Verbouwlening

Bezorgdheden EC

- Geen duidelijk kader van Veka
- Premie en lening steeds 'geschreven' vanuit individuele woning
- Hoe kredietwaardigheid onderzoeken van VME?
- Beleid voeren!: vb lenen voor alle kosten van betonherstel? Spreiden over doelstellingen 2050? PV op 10 jaar voldoende?
- Veel papierwerk voor syndicus
- Verantwoordelijkheid syndicus + doorstart indien nieuwe syndicus?
- Professionele versus niet professionele
- Wanbetaling via syndicus 'menselijker' dan via kredietverzekering (duur)?
- Kost verzekering te betalen bij begin van verzekering of gespreid mogelijk?
- Ondersteuning eigenaars die lening niet kunnen betalen

28

28

Bijlage 4: postkaartje in brievenbussen van appartementen

In 2021 werd tijdens een eerste testgolf bijna 4.000 bussen in Sint-Amandsberg en Muide bedeed met een kaartje. Deze eerste golf heeft geen directe impact gehad op het aantal cases, mogelijks nog wegens de coronacrisis. De intentie is ook vooral naamsbekendheid en awareness, dus dat is niet onlogisch. Het aantal vragen om renovatieadvies in augustus-september 2021 bleef dan ook beperkt tot enkele cases. De resterende 28.000 kaartjes werden bedeed in Gentbrugge en Ledeberg in oktober, november en december 2021. Mogelijks brachten verschillende eigenaars het kaartje wel ter sprake tijdens de eerstvolgende (fysieke) algemene vergadering na de versoepeling van de coronamaatregelen en op het moment dat de energiecrisis startte.



Stel ze aan Bart.

Alleen of met je buren – haal meer energie uit je appartement met een welgemikte ingreep. Isolerende ramen, bijvoorbeeld. Oerdegelijke dakisolatie. Zonnepanelen. Of zuinige verwarming.



Scan voor **gratis** renovatiebegeleiding of stel je kleine en grotere vragen via www.energiecentrale.gent/appartementen

De Energiecentrale is het Gents adviespunt voor energiezuinig wonen en renoveren. Gents appartementseigenaars mogen ons gratis inschakelen voor deskundig renovatieadvies, begeleiding bij individuele en collectieve renovatietrajecten en om de buren te overtuigen. Meer informatie op www.energiecentrale.gent.

09 266 32 00 | WOODROW WILSONPLEIN 1, 9000 GENT | ENERGIECENTRALE@STAD.GENT



Bijlage 5: artikels in het stadsmagazine van Gent

- Artikel oktober 2021: bekendmaking aanbod renovatiebegeleiding voor appartementen

DE ENERGIECENTRALE

SAMEN RENOVEREN

Woon je in een appartement en wil je energiezuinig renoveren? Renovatiecoach Nathalie helpt jou en je medebewoners gratis op weg.

Gent telt meer dan 57.000 appartementen, samen goed voor 40 procent van alle woongelegenheden in de stad. Nogal wat appartementsblokken dateren uit de jaren 60 en 70 van de vorige eeuw. Vaak voldoen ze niet aan de basiscriteria voor energiezuinig wonen. Renovaties dringen zich op. Maar hoe krijg je de neuzen van je medebewoners in dezelfde richting? Veerle Van Deuren weet er alles van. Samen met 7 mede-eigenaars bewoont ze een appartementsblok in Sint-Amandsberg. Het gebouw dateert uit 1963 en is hier en daar aan renovatie toe. Veerle Van Deuren: "Om de nieuwe normen te halen, moesten we vorig jaar het dak isoleren. Daarover bestond weinig discussie: het ging om een verplichte ingreep, die goedgekeurd was door de vereniging van mede-eigenaars. Helaas heeft niemand van ons verstand van renoveren, dus klopten we aan bij De Energiecentrale. Een renovatiecoach heeft toen het hele traject begeleid, van het opvragen en beoordelen van offertes tot het aanvragen van de juiste premies. De premie van de Stad Gent hebben we intussen ontvangen. Die van de Vlaamse overheid is op komst. De rest van de kosten betaalden we met het huurgeld voor de gsm-mast op ons dak. Dat is

meegenomen, want niet elke bewoner is in staat om grote kosten te dragen."

Samen beslissen
De Energiecentrale is er niet alleen voor eigenaars van appartementen. Elke Gentenaar met renovatieplannen kan er terecht voor gratis advies rond energiezuinige thema's als isolatie, verwarming of ventilatie. Met Nathalie Van Peteghem heeft de dienst sinds begin dit jaar wel een renovatiecoach in de rangen die zich specifiek tot appartementsbewoners richt. Dat is nodig, zegt ze zelf: "Bij de renovatie van de gemeenschappelijke delen moet een meerderheid van de mede-eigenaars samen beslissen om de werken uit te voeren. Niet iedereen zit altijd van bij het begin op dezelfde golflengte. In dat geval heb ik met alle afzonderlijke eigenaars een babbel over wat hen tegenhoudt om te renoveren en welke voordelen de ingreep oplevert." Ook voor individuele renovaties aan appartementen, zoals het plaatsen van hoogrendementsglas, is Nathalie het eerste aanspreekpunt. "Ik probeer wel altijd eerst te polsen of er nog burens belangstelling hebben in dezelfde ingreep. Als 30 bewoners tegelijk beslissen om hun oude ramen te vervangen,



kun je de prijs aanzienlijk drukken. In dat geval organiseer ik een infosessie voor alle geïnteresseerde eigenaars. Ik breng de verschillende mogelijkheden in kaart, zowel technisch als financieel, zodat ze samen een weloverwogen beslissing kunnen nemen."

Eerst nog sparen

Over de inbreng van De Energiecentrale is Veerle Van Deuren zeer te spreken. "De renovatiecoach heeft ons heel wat werk uit handen genomen. Ik ben vooral blij dat we zelf niet alles moesten



'Met 30 bewoners tegelijk renoveren, maakt alles een stuk goedkoper.'

NATHALIE VAN PETEGHEM, DE ENERGIECENTRALE

uitzoeken. Een volgende ingreep is de vervanging van een glazen inkomdeur en een raam op het gelijkvloers. Op termijn zullen we wellicht ook de buitengevel van het gebouw moeten renoveren. Volgens de renovatiecoach kunnen we voor zulke ingrepen een beroep doen op de goedkope energielening van de Stad Gent. Reden genoeg om ook dan weer De Energiecentrale in te schakelen."

- www.energiecentrale.gent
- 09 266 52 00 (De Energiecentrale)



'Renoveren kun je leren.'

LOUIS DE GEEST,
DE ENERGIECENTRALE

"Denk je ook aan een energiezuinige renovatie? Schrijf je dan in voor de digitale renovatie-academie. In een reeks webinars kom je meer te weten over onderwerpen als 'Collectief renoveren in je appartementsgebouw', 'Verbouwtips voor nieuwe huiseigenaren' en 'Warmtepompen voor dummies'. Na de webinars kun je bij De Energiecentrale terecht voor gratis begeleiding van jouw renovatieproject en hulp bij de zoektocht naar de meest geschikte financierings- en subsidiekanalen."

+ www.energiecentrale.gent/renovatie-academie





ENERGIEDELEN
in je appartement

Woon je in een appartement en wil je graag besparen op je energiefactuur? Investeer dan samen met je burens in zonnepanelen. Sinds begin dit jaar kun je de opgewekte energie onder de verschillende bewoners van het gebouw verdelen. De renovatiecoach van De Energiecentrale begeleidt de opmaak van het energieplan voor je appartementsgebouw en houdt doorheen het proces alle neuzen in dezelfde richting.

+ www.energiecentrale.gent

• 09 266 52 00 (De Energiecentrale)

Bijlage 6: promo via de Confederatie van Immobiliënberoepen Vlaanderen (CIB)



Babbel met Bart.

De Energiecentrale ondersteunt appartementseigenaars en syndicat met gratis renovatiebegeleiding in Gent. Laat renovatiecoach Bart zijn energie steken in jouw collectief project via www.energiecentrale.gent/appartementen.



VOOR BETER
WONEN IN GENT!

VOORWOORD

In beweging

"Een sector die in beweging is, is een boeiende sector voor de media. Een sector waarin niks gebeurt, zal amper pers halen. Net daarom is de vastgoedsector zo boeiend voor een journalist. Er is altijd 'beweging.' Het is één van de opvallende quotes uit het interview met afscheidnemend journalist en vastgoedexpert Patrick Luysterman in deze editie. Hij slaat daarmee nagels met koppen en geeft tegelijkertijd aan dat ook de buitenwereld aanvoelt dat de sector waarin we met 24 uren dagelijks vertoeven 'daar forward' gaat. Laat het toevallig ook de titel zijn van ons Vastgoedcongres drie jaar geleden. Een titel die trouwens nog altijd heel actueel is.

En uiteraard beseffen we dat als beroepsorganisatie maar al te goed. We zien het als één van onze kerntaken om onze leden te faciliteren op alle domeinen waarmee ze in hun job worden geconfronteerd. Vorming, juridische ondersteuning, informatieverstrekking, maar uiteraard ook de handen om te digitaliseren en te innoveren. Realisatie is hier alvast een heel mooi voorbeeld van, maar achter de schermen werken we hard aan meer. Ik kan alvast meegeven dat we op het komende Vastgoedcongres, afspraak op 26 november in Antwerpen, op dat vlak alvast heel wat aan te kondigen hebben.

HOT TOPICS

In deze verkoopspecial zoomen we met een aantal makelaars in op de nieuwe trend rond het bieden onder gesloten omslag en alternatieve koopconstructies die kunnen gelimiteerd worden.

Met minister Zuhair Demiri gingen we dieper in op heel wat problematieken die recent nog in de media kwamen en die ook voor de vastgoedsector 'hot topics' zijn. Denken we maar aan de energiediscussie, de overstromingsgevoeligheid van gronden, de renovatieverplichtingen en uiteraard ook meer algemeen het toerisme in al zijn facetten.

Afsluiten doen we met een bezoek aan enkele vastgoedkoppels die dagdagelijks samenwerken in de zaak. Hoe houden ze het evenwicht tussen werk en privé? Hoe versterken ze elkaar? Het zijn verhalen over de liefde voor elkaar én voor het vastgoed die mooi in elkaar vloeien.

Met hopelijk opgeladen batterijen wens ik iedereen een succesvol najaar toe en ik hoop jullie allen uiteindelijk weer fysiek te kunnen ontmoeten op 26 november in het mooie Antwerpen voor een meer dan boeiend Vastgoedcongres.

Daniel Buschman
Voorzitter CIB Vlaanderen



Bijlage 7: vragenlijst intakegesprek

Bij aanvang van het project hanteerden we deze uitgebreidere vragenlijst voor het intakegesprek om het draagvlak al enigszins vooraf af te toetsen. Naarmate het project verder liep, evolueerden we naar een korter intakegesprek bestaande uit vragen 1 t.e.m. 5. Daarom zal je merken dat bepaalde van onderstaande vragen ook opgenomen zijn in de sociale vragenlijst.

Vooraf al gekend: contactgegevens klant, adres appartement(gebouw)

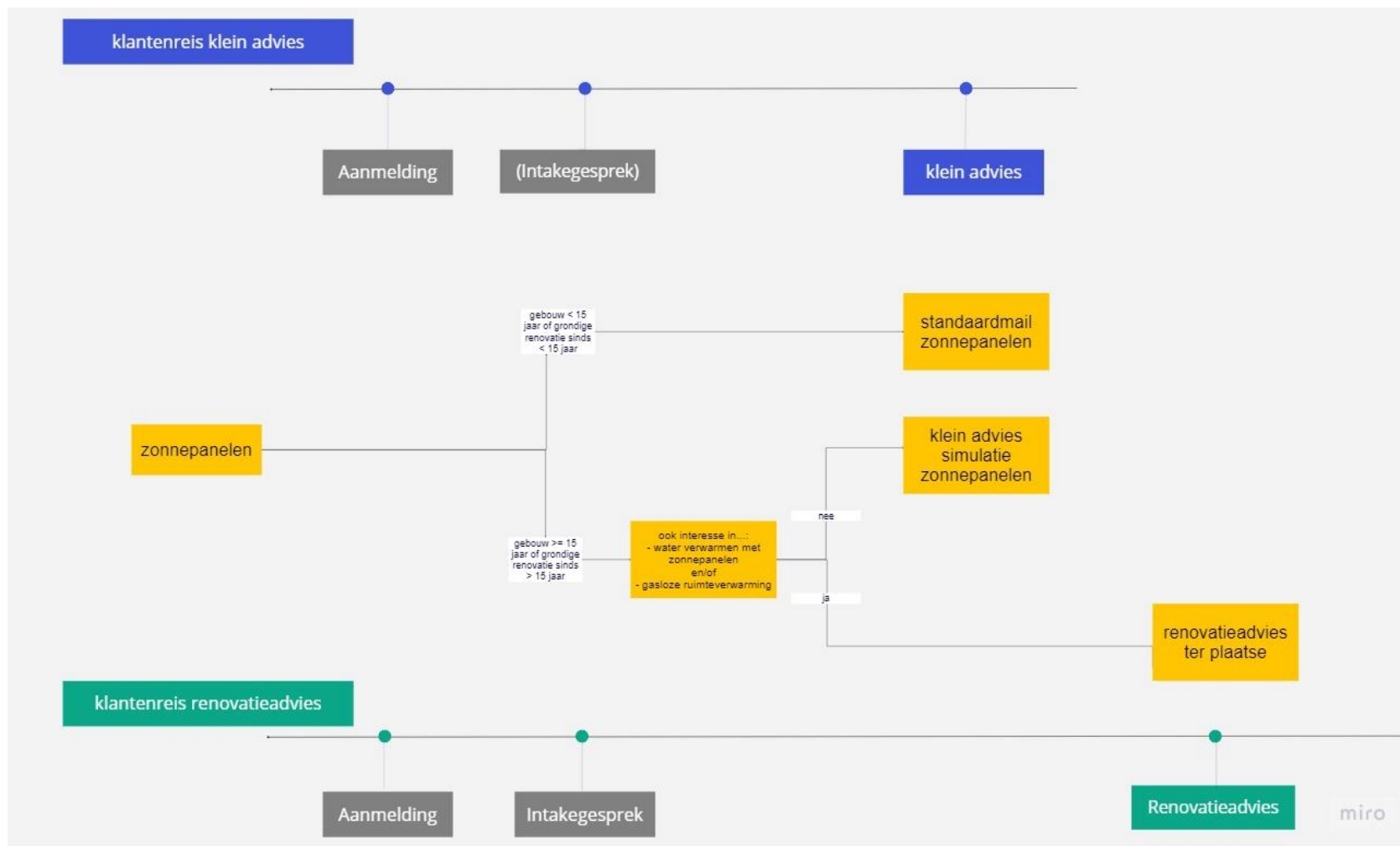
Opzoekwerk vooraf:

- <https://vastgoedinformatie.stad.gent/> (evt. erfgoedwaarde, vergunningen en bouwjaar)
- Google Earth en/of google Maps Streetview (inschatting leeftijd gebouw)

Doel: vraag voor appartementswerking, concretisering vraag en behoefte van eigenaar of syndicus: op technisch vlak (welke ingrepen) en op sociaal vlak (draagvlak creëren)

1. Is de klant:
 - Eigenaar-bewoner van appartementsgebouw?
 - Eigenaar-verhuurder van appartementsgebouw?
 - Syndicus van appartementsgebouw?
 - Huurder ènergiescan aanbieden / gesprek met verhuurder over comfortklacht?
2. Gaat het om een appartementsgebouw met verschillende eigenaars (mede-eigendom)?
3. Is het een gebouw ouder dan jaar 20 dat nog geen grondige isolatie- en renovatiewerken heeft ondergaan?
Nee: enkel interesse in zonnepanelen en energiedelen? è Klein advies over zonnepanelen
Ja, oud(er) gebouw en vraag is ruimer dan zonnepanelen è Renovatieadvies ter plaatse inplannen
4. In welke mate zijn er dringende werkzaamheden die een onmiddellijk gevolg voor het wooncomfort, veiligheid,...? (bv. Defecte verwarming: hoge impact op wooncomfort).
5. Is de klant lid van het Raad van Mede-eigendom of geëngageerd om een trekkersrol vervullen op vlak van renovatiewerken?
6. Heeft de klant een goed contact met andere mede-eigenaars?
7. Hoe is de sfeer tussen eigenaars / bewoners onderling?
8. Wat is het % eigenaar-verhuurder en % eigenaar-bewoner in het/de gebouw(en)?
En zo ja, in welke mate speelde dit in het verleden in de besluitvorming?
9. Is er een syndicus? En hoe is jouw/jullie band als eigenaar(s) met de syndicus?
10. Zijn er bepaalde renovatiewerken die momenteel al op de tafel van de Algemene Vergadering liggen? En zo ja, in welke fase zitten die?
11. Hoe loopt de besluitvorming in de AV over het algemeen?

Bijlage 8: achterliggende flow voor een adviesvraag over zonnepanelen



Bijlage 9: bevestigingsmail renovatieadvies appartementen

Beste [voornaam],

Bedankt voor je interesse in renovatieadvies aan huis. Een renovatiecoach van De Energiecentrale komt op [datum] rond [00:00] uur bij je langs te [straat = nr], [postcode] [stad].

De renovatiecoach bezoekt graag één à twee appartementen en ook de gemeenschappelijke delen (tellerkasten, stookruimte, dak, evt. ondergrondse garage,...) om een kwalitatief advies over het hele gebouw te kunnen geven. Er wordt 1,5 uur tijd voor je uitgetrokken. Stad Gent biedt dit advies gratis aan.

Bij renovatievragen over gemeenschappelijke delen is de betrokkenheid van de eigenaars belangrijk. Wens je nog enkele andere eigenaars of je syndicus te betrekken tijdens ons bezoek? Nodig hen dan gerust uit. We beantwoorden jullie vragen met plezier.

Kan je onverwacht niet aanwezig zijn op de afspraak? Verwittig De Energiecentrale minstens 24u op voorhand via 09/266.52.00 of energiecentrale@stad.gent.

Om het maximale uit het advies te halen, leg je best volgende zaken klaar of stuur ze liefst op voorhand al digitaal door als antwoord op deze mail:

- het Energieprestatiecertificaat van de Gemeenschappelijke Delen
- asbestinventaris voor zover beschikbaar
- jaarlijkse afrekeningsfactuur gas en elektriciteit (gemeenschappelijke en individuele teller) of deel je MijnFluvius

Heb je al concretere plannen?

- Offertes voor geplande ingrepen (indien van toepassing)

Wil je zelf al eens checken hoe energiezuinig je appartementsgebouw is? Of wil je al meer weten over de energiepremies of -lening? Neem dan een kijkje op www.energiecentrale.gent.

Tevreden over het advies? Geef je graag nog suggesties rond het aanbod mee? Alle reacties zijn welkom bij De Energiecentrale. Geef zeker ook een recensie op [Google](#) of [Facebook](#).

Veel succes met je energiezuinige werken!

Met vriendelijke groeten,

[Familienaam en voornaam coach]

Bijlage 10: technische checklist

Zie volgende pagina.

Technische checklist renovatieadvies appartementen - eerste bezoek

Datum:		startuur:	
Renovatiecoache(s):		einduur:	

Gegevens klant			
Naam klant:		Hoedanigheid:	<input type="checkbox"/> eigenaar-bewoner
Adres:			<input type="checkbox"/> eigenaar-verhuurder
			<input type="checkbox"/> syndicus

Gegevens syndicus			
Syndicus gebouw:	<input type="checkbox"/> professionele syndicus	<input type="checkbox"/> niet-professionele syndicus	
Naam syndicuskantoor:			
Naam syndicus:			
Contact syndicus:	mail:		telnr.: <input type="text"/>

Gegevens appartementsgebouw			
Straat + huisnummers:			
Naam residentie:			
Bouwjaar:			
Type bebouwing:	<input type="checkbox"/> open	<input type="checkbox"/> halfopen	<input type="checkbox"/> gesloten
Aantal woonunits:		aantal commerciële units:	tot. units: <input type="text"/>
Renovatiejaar:			
Renovatiewerken uitgevoerd:			
EPC GD beschikbaar:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	
Asbestattest beschikbaar:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	

GEBOUWSCHIL										
	FOTO'S									
Dak:	<input type="checkbox"/>	hoofddak			bijdak			zoldervloerisolatie		
Soort:		hellend / plat			hellend / plat			/		
Isolatie:		ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend		
Materiaal isolatie:		synthetisch / minerale wol / bio /...			synthetisch / minerale wol / bio /...			synthetisch / minerale wol / bio /...		
Dikte isolatie (cm):		cm	cm	cm	cm	
Exacte lamdawaarde:		W/m ² K	W/m ² K	W/m ² K	W/m ² K	
R-waarde:		m ² K/W	m ² K/W	m ² K/W	m ² K/W	
Onderdak:		ja ok / ja niet ok / nee / ongekend			ja ok / ja niet ok / nee / ongekend			ja ok / ja niet ok / nee / ongekend		
Dampscherm:		ja ok / ja niet ok / nee / ongekend			ja ok / ja niet ok / nee / ongekend			/		
Dakvlakramen:		ja/nee	oppervlakte: m ²	ja/nee	oppervlakte: m ²	/		
Binnenafwerking aanwezig:		ja/nee			ja/nee			ja/nee		
Voorgevel:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		
		spouw:	<input type="checkbox"/>	vermoedelijk wel	<input type="checkbox"/>	vermoedelijk niet	<input type="checkbox"/>	zeker niet		
		type afwerking:	betonplaten/geëmailleerde steen / baksteen / steenstrips / crepi							
Zijgevel Links bij vooraanzicht:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		
		type afwerking:	betonplaten/geëmailleerde steen / baksteen / steenstrips / crepi							
Zijgevel Rechts bij vooraanzicht:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		
		type afwerking:	betonplaten/geëmailleerde steen / baksteen / steenstrips / crepi							
Achtergevel:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		
		spouw:	<input type="checkbox"/>	vermoedelijk wel	<input type="checkbox"/>	vermoedelijk niet	<input type="checkbox"/>	zeker niet		
		type afwerking:	betonplaten/geëmailleerde steen / baksteen / steenstrips / crepi							
Vloerisolatie:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		
Kelderplafondisolatie:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend			type:		aantal cm:		

Ramen - privaat algemeen indruk o.b.v. voorgevel:	<input type="checkbox"/>	Nog enkele beglazing? (# appten) apptn	HR-beglazing te plaatsen in bestaand schrijnwerk?	ja/nee
		Nog oud schrijnwerk? (# appten) apptn	Raamwerk te vervangen?	ja/nee
		Dubbel glas of HR-glas aanwezig? (# appten) apptn		
		Ventilatioeroosters aanwezig? (# appten) apptn		
		Appartement gelijkvloers: enkel / dubbel / HR /...			
Buitendeuren - privaat:	<input type="checkbox"/>	isolatie:	ja/nee/vermoedelijk niet/niet gekend		
Ramen & deuren-gemeenschap:	<input type="checkbox"/>	Nog enkele beglazing?	ja/nee	HR-begl in bestaand schrijnwerk?	ja/nee
		Nog oud schrijnwerk?	ja/nee	Raamwerk vervangen?	ja/nee
		Gewoon dubbel glas aanwezig?	ja/nee		
		HR-glas aanwezig?	ja/nee		

TECHNIEKEN							
	FOTO'S						
Verwarming	<input type="checkbox"/>	individueel / collectief		bijverwarming:	ja/nee		
Brandstof:		stookolie / gas/ elektriciteit		brandstof bijverwarming:		stookolie / gas/ elektriciteit	
Ketels en vermogen:	<input type="checkbox"/>	ketel 1:	vermogen	installatiejaar		voor	verw / SWW
		ketel 2:	vermogen	installatiejaar		voor	verw / SWW
		ketel 3:	vermogen	installatiejaar		voor	verw / SWW
Type regeling:					zonneboiler SWW aanwezig?	ja/nee	
Merk ketels:					zonneboiler verwarming aanwezig?	ja/nee	
Installateur:					tevreden over installateur?	ja/nee	
Onderhoud:		onderhoudsfirma:		tevreden onderhoudsfirma?	ja/nee		
Comfortproblemen:							
SWW	<input type="checkbox"/>	boiler / warmtewisselaar					
Boilers:		aantal:		volume in liter		installatiejaar:	
Pompen:		type:		vermogen			
Leidingisolatie:		ja/nee		asbesthoudend	vermoedelijk wel / vermoedelijk niet		
Warmtenet in de buurt:		ja/nee					

Tellers										
Elektriciteit <input type="checkbox"/>										
Teller Algemene Delen:	<input type="checkbox"/>	ja/nee		jaarverbruik:	kWh		meterstand	dag:		
								nacht:		
Zonnepanelen		ja/nee		# panelen:		jaarproductie:		kWh		
		zonnepanelen wenselijk?		ja/nee		op welke daken?				
		beschaduwning op dak (hoge gebouwen of bomen in buurt)?						ja/nee		
Gas <input type="checkbox"/>										
Teller Algemene Delen	<input type="checkbox"/>	ja/nee		jaarverbruik:	kWh		meterstand	dag:		
Gebruik voor:		koken / verwarming / SWW / ...							nacht:	
Energiemonitoring?		ja/nee			door wie?	eigenaar / syndicus / niemand				
Water <input type="checkbox"/>										
Teller Algemene Delen	<input type="checkbox"/>	ja/nee		jaarverbruik:	liter		meterstand:			
Mogelijkheid regenwaterput		ja/nee								

Garage									
Staanplaatsen:	<input type="checkbox"/>	ja/nee		aantal:		laadpalen aanwezig		wenselijk?	
Garages afgesloten:		ja/nee		aantal:		laadpalen aanwezig		wenselijk?	
Collectieve parkeerplaatsen:		ja/nee		aantal:		laadpalen aanwezig		wenselijk?	

APPARTEMENT 1					
	FOTO'S				
Straat:		huisnr.:		verdieping:	
		type:		aantal slaapkamers:	
Ramen-privatief	<input type="checkbox"/>	beglazing:	enkel / dubbel / HR / ...		
		schrijnwerk:	oorspronkelijke / van jaar: ...		
		ventilatioeroosters:	ja/nee		
Afgiftesysteem	<input type="checkbox"/>	type:	radiatoren		
		thermost. kranen:	ja/nee		
		thermostaat in appt:	ja/nee		
Energie-privatief	<input type="checkbox"/>	ja/nee	voor:SWW / verwarming / koken		
		brandstof:	stookolie / gas/ elektriciteit		
		vermogen:	installatiejaar		
		label:	A+++ / A++ / A+ / ...		
Ventilatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> individueel		<input type="checkbox"/> centraal	
		type ventilatie:	A / C vraaggest. / C / D		
		locatie afvoerroosters?	toilet, badkamers, keuken		
wooncomfort - problemen?					

APPARTEMENT 2					
	FOTO'S				
Straat:		huisnr.:		verdieping:	
		type:		aantal slaapkamers:	
Ramen-privatief	<input type="checkbox"/>	beglazing:	enkel / dubbel / HR / ...		
		schrijnwerk:	oorspronkelijke / van jaar: ...		
		ventilatioeroosters:	ja/nee		
Afgiftesysteem	<input type="checkbox"/>	type:	radiatoren		
		thermost. kranen:	ja/nee		
		thermostaat in appt:	ja/nee		
Energie-privatief	<input type="checkbox"/>	ja/nee	voor:SWW / verwarming / koken		
		brandstof:	stookolie / gas/ elektriciteit		
		vermogen:	installatiejaar		
		label:	A+++ / A++ / A+ / ...		
Ventilatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> individueel		<input type="checkbox"/> centraal	
		type ventilatie:	A / C vraaggest. / C / D		
		locatie afvoerroosters?	toilet, badkamers, keuken		
wooncomfort - problemen?					

Bijlage 11: voorbeeld renovatieverslag appartementen

Zie volgende pagina.

Renovatie verslag

Beste Syndicus,

Onlangs kwam ik in jullie appartementsgebouw langs in de [straat + huisnr, postcode en gemeente] om te kijken hoe jij samen met de eigenaars dit gebouw nog slimmer kan isoleren en renoveren. Hoe jullie het nog energiezuiniger kunnen maken, zeg maar.

NÓG BETER WONEN IN GENT

Samen met jou selecteerden we enkele belangrijke ingrepen die jullie kunnen (laten) uitvoeren om nóg beter te wonen – en om meteen ook de energiefactuur te doen dalen. Je vindt ze op de volgende pagina. We maakten ook een inschatting van de financiering. Let wel: dit is een inschatting. Voor de exacte bedragen vragen we tijdens de renovatiebegeleiding eerst samen de verschillende offertes op.

MAAR OOK EEN LANGETERMIJNPLAN

Verder in het verslag lees je voor welke ingrepen we de Vereniging van Mede-Eigenaars (VME) kunnen begeleiden om het appartement volledig energieneutraal te maken. Net zoals in de rest van België willen we in Gent tegen 2050 alle woningen klimaatneutraal maken, ook dit appartement. Je hebt dus nog even de tijd. Maar: hoe sneller je het gebouw aanpakt, hoe sneller de energiefactuur zal dalen. En hoe sneller jullie appartementsgebouw (en onze bruisende stad) ook helemaal futureproof zijn.



WAT IS NU DIE GRATIS RENOVATIEBEGELEIDING?

Kort gezegd is het een traject om jullie appartementsgebouw zo vlot en slim mogelijk te renoveren. Hiervoor zal een renovatiecoach van De Energiecentrale – ik dus – samen met jullie:



- dit renovatieverslag toelichten aan de Raad van Mede-eigendom en aan andere (mede-)eigenaars;
- inzicht geven in het energieverbruik van de gemeenschappelijke delen;
- de andere (mede-)eigenaars overtuigen van de voordelen van voorgestelde ingrepen;
- voor behapbare renovaties offertevragen opmaken en offertes vergelijken;
- de stuurgroep begeleiden bij het zoeken van expertise die jullie nodig hebben;
- het budget van elke (mede-)eigenaar bekijken: op welke premies heb je recht, welke renovatielening kan je aanvragen, enzovoort;
- de premies in orde brengen na de werken.

Wat denk je, maken we samen werk van een energiezuiniger appartementsgebouw? Stuur ons een mailtje terug met de datum van het eerstvolgende overleg van de Raad van Mede-eigendom (RME), dan zorgen wij voor draagvlak onder de eigenaars en begeleiding op maat.

Nog niet overtuigd? Denk er gerust nog even over na. Hoe dan ook hoor je binnenkort iets van ons. Dan checken we snel even wat we voor je kunnen doen.

Een vlotte renovatie gewenst,

Tot binnenkort!
Bart, je renovatiecoach



Renovatieadvies voor
[straat + huisnr.]
9000 Gent

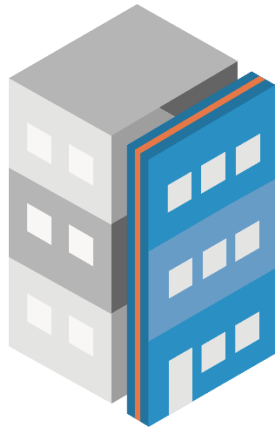
Goed bezig, Gentenaar! Dit is voor jouw appartement al in orde.

	Ramen	
	Je schakelde De Energiecentrale in	



Je appartement nog slimmer renoveren? Dan pak je best dit aan.

Met deze ingrepen wordt je appartement binnenkort nóg beter en zal ook de energiefactuur een stuk dalen.



GEVELISOLATIE

Doen

Pak je gevelisolatie aan.
Zo bespaar je ongeveer:10 %.

Advies van renovatiecoach Bart Morel

De voorgevel is reeds geïsoleerd (behalve op het gelijkvloers). Het is onduidelijk wat de isolatiewaarde is. Er is sprake van 12 en 14cm; de 'uitsprong' lijkt mij 6 à 8 cm... Isoleer de achter- en zijgevels. Start eventueel eerst met het vullen van de spouwopening.

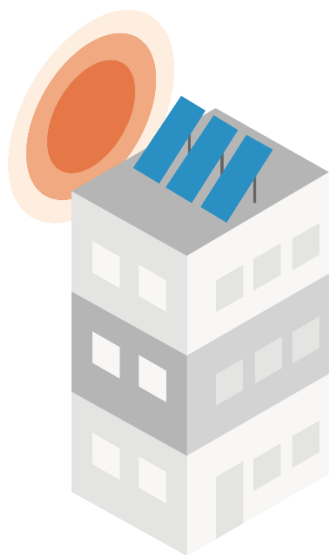
Financiering

De kost is afhankelijk van het gekozen isolatie-systeem.
We kunnen met een stuurgroep de juiste keuzes maken.

[Ontdek alle gevelisolatiepremies en de energielening op onze website.](#)

Tijdens de renovatiebegeleiding bekijken we als je dat wil alles in detail: van een premiesimulatie tot hulp bij je energieleningsaanvraag.





ZONNEPANELEN

Doen

Kies voor zonnepanelen. Zo bespaar je nog meer op je energiekosten en voorzie je je woning zelf van elektriciteit.

Advies van renovatiecoach Bart Morel

Plaats zonnepanelen voor het elektriciteitsverbruik op de algemene teller (en nieuw sanitair warmwatervoorziening) en verdeel de overschot over de tellers van de individuele gebruikers. Verhoog jullie zelfverbruik (op termijn?) met een collectieve laadpaal.

Financiering

Dit kost ongeveer 500 à 1.000 euro per eigenaar.

[Ontdek alle premies en de energielening op onze website.](#)

Tijdens de renovatiebegeleiding helpen we als je dat wil bij je energieleningsaanvraag.

Doen

Verwarm je sanitair warm water energiezuinig.

Advies van renovatiecoach Bart Morel





SANITAIR WARM WATER

Jullie mazoutverbruik in de zomermaanden (voor sanitair warm water) is redelijk hoog. Zorg ervoor dat jullie water gratis opgewarmd wordt tijdens de zomerperiode in combinatie met zonnepanelen (of door installatie van een zonneboiler). Zo zal de ketel niet de ganse zomer aan- en uit slaan om het sanitair water op temperatuur te houden. Zo vermijd je slijtage van de ketel alsook een hoog verbruik.

Financiering

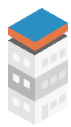
Dit kost ongeveer 1.000 à 1.500 euro per eigenaar.

[Ontdek alle verschillende verwarmingspremies en de energielening op onze website.](#)

Tijdens de renovatiebegeleiding bekijken we als je dat wil alles in detail: van een premiesimulatie tot hulp bij je energieleningaanvraag.

Het appartementsgebouw helemaal energiezuinig en futureproof maken? Dan pak je best ook dit aan.

Voor dit lange termijnplan heb je nog tijd, maar hoe sneller je dit aanpakt, hoe sneller het appartementsgebouw in orde is.



Dakisolatie

Het dak werd nog niet zo lang geleden vernieuwd maar volgens Dieter slechts met een minimale isolatiewaarde. Een gemiste kans om te isoleren volgens de 2050 norm...



Vloerisolatie

Isoleer het kelderplafond en de doorgang voor wagens naar achteren toe.





Ventilatie

Hoe beter je isoleert; hoe meer de nood om na te denken over een goed ventilatiesysteem.



Hoofdverwarming

Er mogen geen nieuwe stookolie-installaties meer geplaatst worden. Het vermogen is te zwaar waardoor de ketel veel aan- en uitslaat. Kijk tijdig uit naar een alternatief (jullie ketels zijn al wat verouderd maar de branders zijn van 2016 en 2017). We kunnen hierbij helpen.



Ontharding

Maak jullie parking aantrekkelijker door wat groen (denk na om ook warmte uit de grond te halen om -op termijn- zuinig te verwarmen)

fluvius.



LIFE IP CA 2016 BE-REEL!

Met steun van het financieringsinstrument LIFE van de Europese Gemeenschap



Bijlage 12: begeleidende mail bij renovatieverslag

Beste syndicus / beste ...,

In bijlage kan je het verslag van ons renovatieadvies terugvinden.

Samen bekeken we de mogelijkheden om jouw appartement(sgebouw) energiezuiniger en comfortabeler te maken. In het verslag zetten we alles nog eens op een rijtje: welke stappen het best eerst worden uitgevoerd en welke stappen daarop kunnen volgen.

We helpen jou en de andere eigenaars heel graag om het appartement(sgebouw) energiezuiniger én comfortabeler te maken met onze gratis renovatiebegeleiding. Zo kunnen jullie zonder kopzorgen renoveren en ondersteunen we jullie bij het creëren van draagvlak en ook voor al je technische en financiële vragen. Een eerste stap zou kunnen zijn dat we ons renovatieadvies toelichten tijdens een overleg van de Raad van mede-eigendom of een algemene vergadering.

Laat zeker iets van je horen als je interesse hebt in de gratis en vrijblijvende renovatiebegeleiding!

Bijlage 13: sociale checklist

Tijdens het intakegesprek verzamelde je al een deel van de antwoorden. De overige vragen kan je aan bod laten komen tijdens het plaatsbezoek aan het appartementsgebouw.

Doel: concretisering vraag en behoefte van eigenaar of syndicus: op technisch vlak (welke ingrepen) en op sociaal vlak (draagvlak creëren)

1. Is de klant:
 - Eigenaar-bewoner van appartementsgebouw?
 - Eigenaar-verhuurder van appartementsgebouw?
 - Syndicus van appartementsgebouw?
 - Huurder è energiescan aanbieden / gesprek met verhuurder over comfortklacht?
2. Gaat het om een appartementsgebouw met verschillende eigenaars (mede-eigendom)?
3. Is het een gebouw ouder dan jaar 20 dat nog geen grondige isolatie- en renovatiewerken heeft ondergaan?
 - a. Nee: enkel interesse in zonnepanelen en energiedelen? è Klein advies over zonnepanelen
 - b. Ja, oud(er) gebouw en vraag is ruimer dan zonnepanelen è Renovatieadvies ter plaatse inplannen
4. In welke mate zijn er dringende werkzaamheden die een onmiddellijk gevolg voor het wooncomfort, veiligheid,...? (bv. Defecte verwarming: hoge impact op wooncomfort).
5. Is de klant lid van het Raad van Mede-eigendom of geëngageerd om een trekkersrol vervullen op vlak van renovatiewerken?
6. Heeft de klant een goed contact met andere mede-eigenaars?
7. Hoe is de sfeer tussen eigenaars / bewoners onderling?
8. Wat is het % eigenaar-verhuurder en % eigenaar-bewoner in het/de gebouw(en)?
En zo ja, in welke mate speelde dit in het verleden in de besluitvorming?
9. Is er een syndicus? En hoe is jouw/jullie band als eigenaar(s) met de syndicus?
10. Zijn er bepaalde renovatiewerken die momenteel al op de tafel van de Algemene Vergadering liggen? En zo ja, in welke fase zitten die?
11. Hoe loopt de besluitvorming in de AV over het algemeen?

Bijlage 14: gespreksvaardigheden voor een motiverend gesprek met eigenaars in appartementen

1. Heb als renovatiecoach **vertrouwen in jezelf**.
2. Heb **vertrouwen in de eigenaars**. Respecteer hun **autonomie**, hun verantwoordelijkheidszin en hun manier van denken. Oefen geen druk uit en voer het gesprek ervan uitgaande dat je de eigenaar zo goed mogelijk informeert over de bestaande regelgeving,... zodat ze zelf een weloverwogen beslissing over hun gebouw kunnen maken. Ga niet in discussie om gelijk te halen en probeer hen niet te overtuigen.
3. **Luister actief (empathisch en reflectief)** naar de eigenaars en tracht te achterhalen wat ze belangrijk vinden m.b.t. hun gebouw. Herhaal met je eigen woorden wat je denkt gehoord te hebben zodat ze zich begrepen voelen.
4. Tracht **alle aanwezigen eens het woord te geven**. Indien bepaalde eigenaars weinig zeggen, kan je hen gericht een vraag stellen om hen te betrekken in het gesprek.
5. Je kan **erkenning** geven aan de leden van de RME of kerngroep voor hun **zelfbeeld** en evt. ook voor hun engagement en betrokkenheid bij het gebouw. Je kan dit doen met een tegensprekelijke hypothese. Bijvoorbeeld: Ik heb de indruk dat het voor u belangrijk is om duidelijk te maken dat u graag door de andere eigenaars gezien wordt. Misschien ben ik fout, maar klopt dit?
6. Heb oog voor de **wensen, belangen en motivatie** van de eigenaars en moedig hen aan om deze te uiten.
7. **Engageer** de eigenaars door hen te betrekken bijv. bij de energieboekhouding van het gebouw.
8. **Focus op het positieve** en wat je samen kan plannen om het positieve te bereiken.
9. Licht het aanbod van de appartementswerking van De Energiecentrale toe en biedt aan om **samen te werken** met de eigenaars door hen te begeleiden bij de renovatie.
10. Neem **een niet ver- en beoordelende houding** aan tegenover de eigenaars.
11. Wees je bewust als renovatiecoach van je eigen **gedrag en lichaamstaal** en van die van de eigenaars. De Roos van Leary kan je helpen om het gedrag en zelfbeeld van de eigenaars te analyseren als de communicatie niet goed loopt.
12. Heb oog voor de **non-verbale communicatie, interactiepatronen (bijv. hiërarchie, coalities,...) en conflicten** tussen verschillende eigenaars. Kies geen partij voor de ene of de andere ingeval van conflict. Neem een neutrale en onpartijdige houding aan en behandel eigenaars evenwaardig. Zet verschillende meningen evenwaardig naast elkaar en bevraag wat de onderliggende belangen, bekommernissen of beweegredenen zijn van hun standpunt. **Parafraseer** ze in je eigen woorden.

Clëntgerichte gespreksvoering (basisgesprekstechniek van Carl Rogers):

1. Open vragen stellen om de eigenaar(s) te engageren
2. Spiegelen, feedback geven om de eigenaar te laten engageren.
3. Bevestigen van wat de eigenaar zegt
4. Samenvatten

Bijlage 15: sjabloon presentatie over toekomstvisie van appartementsgebouw

Zie volgende pagina.

Overleg RME / VME XXXXXXXXX

Gents adviespunt voor energiezuinig wonen en renoveren
Bart Morel - Nathalie Van Peteghem – Hannes Merckx



DE
ENERGIE
CENTRALE

1

Agenda

- Wat doet de Energiecentrale van Stad Gent?
- Aanleiding van ons bezoek
- Op naar 2050
- Huidige situatie
- Toekomstige situatie
- Financiering en premies
- Keuzes te maken

2



Wat doet De Energiecentrale?

- **Energiehuis Stad Gent:**
adviespunt energiezuinig verbouwen
- **GRATIS** en onafhankelijk

Individuele woning: huisbezoek & renovatieadvies

- Hulp bij verbouwingen
- Ondersteuning bij premies en MijnVerbouwlening

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

**DE
ENERGIE
CENTRALE**

3



Wat doet De Energiecentrale?

Appartementsblokken:

- Samen langetermijnvisie uitbouwen
- Gemeenschappelijke werken
- Informeren wetgeving en adviseren
- Bal aan het rollen brengen
- Informatie VME-Verbouwlening en premies

Foto appt

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

4

4

gent:

Op naar 2050



Stap 1: minder verbruiken

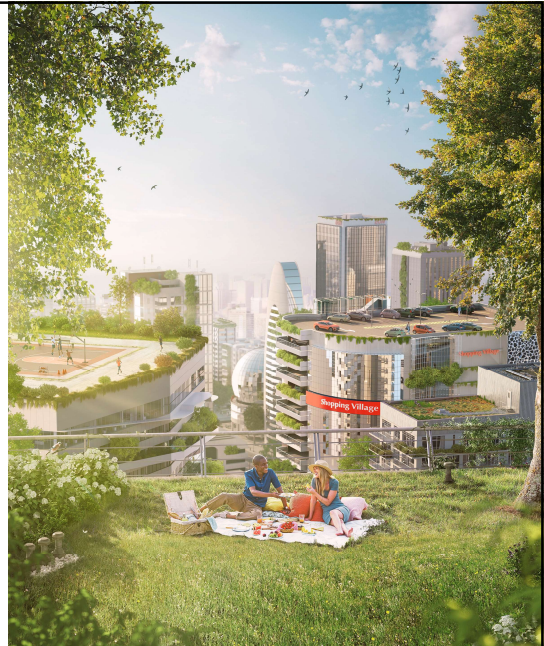
- isoleren dak, muren, vloeren, isolerende ramen
- Zuinige installatie en goede sturing

Stap 2: zelf elektriciteit en warm water opwekken

- zonnepanelen, zonneboiler,...

Stap 3: alternatief fossiele brandstoffen

- lagetemperatuur warmtepomp of warmtenet,...



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

5

5

gent:

Wat vertelt de actualiteit?

- Omschakeling fossiel naar elektriciteit aan de gang:
 - Veranderingen gebouwen, mobiliteit, ...
- Noodzaak om onafhankelijker te worden van buitenlandse markt
- Ingewikkelde elektriciteitsmarkt
 - Pieken vermijden, schommelende prijzen, energiedelen wordt mogelijk,...



6

gent:

Plaatsbezoek:

op vraag van, oorspronkelijke vraag, EPC ontvangen, alles bekeken,...

Foto appt

→ éérvoudig Renovatieadvies

Aanleiding...

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

9

9

gent:

Huidige situatie: isolatie

Afbeelding: printscreen EPC gemeenschappelijke delen
of onderstaand deel eruit

- Isolatie volgens bouwjaar???
- Documenten bezorgen aan EPC-deskundige
- Dak:
- Muren:
- Ramen:
- Vloeren



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

10

10

Huidige situatie: verwarming, warm water

- **Verwarming en sanitair:**
 - **Brandstof: gas of stookolie of accumulatie**
 - **Bouwjaar:**
 - **Afgifte via radiatoren, convectoren?**
 - **Groot vermogen → veel aan/uit**
 - **Regeling?**
 - **Problemen?**

- **Hoog verbruik: XXXXX kWh jaarlijks**



Vragen over de huidige situatie?

DE
ENERGIE
CENTRALE



13

gent:

Toekomstige situatie: drie mogelijke scenario's

1. Dringend oplapwerk
2. Met langetermijnvisie
 - Stap voor stap
 - Grondige aanpak



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

14

14

gent:

1 Oplapwerk

TUD CONNECT > START TO SHIFT

'Er is geen toekomst voor gebouwen die niet duurzaam zijn'



We zien steeds vaker dat financiële instellingen duurzaamheidskriteria introduceren als voorwaarde voor de financiering van grote vastgoedprojecten - Steven De Bie, CFO van Logistics Capital Partners

18 oktober 2021 11:42

Logistics Capital Partners ontwikkelt enkel vastgoedprojecten die beantwoorden aan de strengste duurzaamheidsdoelen. 'Onze gebouwen staan er voor de komende 20 tot 50 jaar. Duurzaam bouwen is dan een identiteit.'



Resultaat:

- verouderde, energieverstrijkende woning
- waardedaling van je appartement
- moeilijkere verhuur of verkoop



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

15

15

gent:

2 Stap voor stap met visie

Resultaat:

- Appartementsblok is zuiniger, maar nu nog niet klaar voor de toekomst



Werking

16

16

gent:

3 Grondige aanpak met visie



Resultaat:

- duurzaam appartement is al klaar voor de toekomst
- waarde stijging van je appartement
- appartement ligt beter op de huurmarkt



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

17

17

gent:

Toekomstige situatie

Noodzakelijke werken	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Isoleren van daken	OK		
Isoleren van muren	V	V	
Nieuwe ramen/glas			V
Kelderplafondisolatie		V	
Zonnepanelen	V		
Nieuwe verwarming			V
Sanitair warm water			V

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

18

18



Toekomstige situatie: vb. XXX appartementen

Kostprijs	Grondig	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Totale kost	€ 170.000	€ 10.000	€ 70.000	€ 100.000
Per appartement	€ 21.250	€ 1.250	€ 8.750	€ 12.500
Verbouwenig 25 j 2,25% per j	€ 739,52	€ 43,5	€ 304,48	€ 43,5
Maandelijks/appartement	€ 92,44	€ 5,44	€ 38,06	€ 5,44
Verbouwenig 10j, 2,25% /m/app.	€ 197,70	€ 11,63	€ 81,40	€ 11,63
Waardeverhoging en E-besparing	+++	+	+	+
Oplapwerk 1% slijtage/j	€ 2.000	€ 2.000	€ 2.000	€ 2.000

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

19

19



Vragen over de toekomstige situatie?



DE
ENERGIE
CENTRALE

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken


20

20

gent:

Financiering en premies

Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken



21

gent:

Info financiering - mogelijkheden

- Reservekapitaal VME (evt. deels)
- Spaargeld van individuele eigenaars
- Persoonlijke lening bij de bank
- Persoonlijke Mijn Verbouwenling via De Energiecentrale
→ Enkel voor lage en gemiddelde inkomens
- VME-lening via de bank op 20 jaar + verzekering tegen wanbetaling

Werking Energiecentrale voor appartementsblokken



22



Info financieringsmogelijkheden

- VME-Mijn Verbouwlening via De Energiecentrale:
 - 'bank van de overheid'
 - Voor energiezuinige renovaties
 - Max. €25.000 x n appartementen + € 60.000
 - In 2023: 2,25 % JKP
 - Betalingstermijn tot 25 jaar
 - Budget: XXXXXX euro
 - Regels nog niet 100% duidelijk
 - Niet mogelijk indien geen isolatie en vb voor zonnepanelen > 10 kVA? , batterijen, betonherstel? terrassen?

Werking Energiecentrale voor appartementsblokken



23



Info premies

- Premie van [Verhuurderspunt stad Gent](#) **Voor de werken bezoek conformiteit: geef contactgegevens door**
- [Subsidie verwijdering asbesthoudende leidingisolatie](#)
- Vlaamse [MijnVerbouwpremie](#) :
 - isolatiewerken, ramen en deuren
 - binnenrenovatie, sanitair & elektriciteit
 - zonneboiler, warmtepomp(boiler)
- Fluvius
 - zonnepanelen
 - labelpremie: energiesprong van label D, E of F naar A of B in 5 jaar tijd

Advies op maat aan huis bij elke eigenaar

Werking Energiecentrale voor appartementsblokken

**VERHUURDERS
PUNT** PREMIES EN ADVIES
ONDER ÉÉN DAK

Vragen over verhuren?

www.stad.gent/verhuurderspunt
verhuurderspunt@stad.gent
 09 266 76 80

24

Vragen over financiering en premies?

DE
ENERGIE
CENTRALE

25

Keuzes te maken voor verdere uitwerking

- Dringend oplapwerk: wij werken vertragend
- Met langetermijnvisie uitgewerkt met stuurgroep
 - Stap voor stap
 - Zonder aanpassen gebouwconcept
 - 'Behapbare' renovatie? : zelf offertes opvragen
 - Verantwoordelijkheid: syndicus? Stuurgroep?
 - Studiebureau? € 5 à € 10.000 voor uitvoeringsplannen + opvolging, stabiliteitsstudie, netstudie, Eventueel narekening concept uitgewerkt door stuurgroep
 - Lock-inns vermijden !!!!
- Mèt mogelijks nieuwe concepten?
 - Werkwijze grondig aanpak?



26



Keuzes te maken voor verdere uitwerking

- Met langetermijnvisie
 - Grondige aanpak
 - Visie uitwerken met stuurgroep + studiebureel; +-€10.000
 - Offerte 2 studieburelen voor 'plan van aanpak': opmaak bestaande toestand +2 of 3 conceptstudie's
 - Beste optie naar VME in volgende (B)AV
 - Volgend budget om uitvoeringsplannen op te maken
 - Financiering werken afspreken
- TO DO:
 - Stuurgroep samenstellen
 - Keuzes voorbereiden voor volgende werken:
 - XXXXXGevelisolatie, grote of kleine PV, alternatief verwarming/boiler ?
 - Budget voorzien voor ????

27



Nog vragen?



Gents adviespunt voor energiezuinig wonen en renoveren
 energiecentrale@stad.gent – 09 266 52 00

www.energiecentrale.gent

28

gent:

Renovatiecoaches appartementen

Technische screening



Bart Morel



Hannes Merckx

Draagvlak creëren



Nathalie Van Peteghem

energiecentrale@stad.gent – 09 266 52 00
www.energiecentrale.gent



29

gent:

Met steun van



Werking De Energiecentrale voor appartementsblokken

30

30

Bijlage 16: aanwezigheidslijst toelichting aan RME of kerngroep/algemene vergadering

Overleg: (adres gebouw)
kerngroep / RME / infomoment / AV *(Schrappen wat niet past)*

Datum:

Locatie:



De Stad Gent behandelt de persoonsgegevens die je invult met respect voor je privacy. We volgen hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Meer informatie over je rechten en privacy vind je hier: <https://stad.gent/nl/met-respect-voor-je-privacy>

Bedankt om je gegevens aan te vullen.

De Energiecentrale van Stad Gent

Gegevens eigenaar (naam en adres)	Telnr.	Mailadres	Huisnr appt(en)	Verdieping appt(en)	Bewoner / verhuurder?

Gegevens eigenaar (naam en adres)	Telnr.	Mailadres	Huisnr appt(en)	Verdieping appt(en)	Bewoner / verhuurder?

Bijlage 17: ontluhtingscampagne in bepaalde case (sensibiliseringscampagne als voortraject)

Communicatie-acties:

1. Affiche 1 en 2 in de hal van het appartement
2. Flyer aan de bewoners

Affiche 1 in de hal van het appartement:

gent:

**Ontlucht je ook
jouw radiatoren
op 29 september
tussen 17 en 17.30 uur?**

De koude maanden komen eraan ... Samen met De Energiecentrale van de Stad Gent zorgen we dat al onze radiatoren er klaar voor zijn!

Waarom ontluhten?

- Je bespaart op je factuur omdat je radiatoren efficiënter werken.
- Je vermindert borrelende geluiden in je appartement.
- Je zorgt dat je bovenburen ook optimaal kunnen verwarmen.
- Je houdt je huurbaas tevreden.

Meer info vind je in de folder in je brievenbus.

Vragen?

Klop eens aan bij [naam eigenaar / bewoner] van appartement nr.

Je kan hen ook mailen via [mailadres eigenaar / bewoner] of

bellen op [telnr. eigenaar / bewoner].



Affiche 2 in de hal van het appartement:

gent:

Zo ontluft je jouw radiatoren op 29 september tussen 17 en 17.30 uur

- 1 Zet je thermostaat en al je radiatoren aan gedurende 5 minuten.
- 2 Zet daarna alles uit en wacht 10 minuten.
- 3 Neem een doek (en eventueel een bakje) en een ontluftingsleutel.
- 4 Houd de doek klaar en draai de ontluftingskraan open.
- 5 Wacht tot er water uit de kraan komt in plaats van lucht.
- 6 Draai de kraan weer dicht als het waterstraaltje regelmatig is.
- 7 Doe dit voor elke radiator.

Hulp of een ontluftingsleutel nodig?

Bekijk op www.energiecentrale.gent/kasteellaan een leuk filmpje waarin je burens tonen hoe het moet!

Meer info of een ontluftingsleutel kan je krijgen bij [naam eigenaar / bewoner]
van appartement nr. Je kan hen ook mailen via [mailadres eigenaar / bewoner]
of bellen [telef. eigenaar / bewoner] .



Flyer aan de bewoners (drieluikbrochure voor- en achterzijde)

De koudere maanden komen eraan ...
Samen met **De Energiecentrale** van de Stad Gent zorgen we dat al onze radiatoren er klaar voor zijn!

Waarom ontluichten?

- Je bespaart op je energiefactuur omdat je radiatoren efficiënter werken.
- Je vermindert borrelende geluiden in je appartement.
- Je zorgt dat je bovenburen ook optimaal kunnen verwarmen.
- Je houdt je huurbaas tevreden.

Wanneer ontluichten?

Het is belangrijk dat het ontluichten van alle radiatoren op hetzelfde moment gebeurt. Daarom vragen we om dit te doen op **donderdag 29 september tussen 17 en 17.30 uur**. Hierna komt een techniekier extra druk op het verwarmingssysteem steken, zodat alles weer goed werkt.

Ben je niet thuis op dit moment? Ontlucht je radiatoren dan **vóór** dit tijdstip, maar doe dit **zo dicht mogelijk** tegen 29 september om 17 uur. Bedankt!

Hoe ontluichten?

Volg dit simpele stappenplan om je radiatoren te ontluichten.

Bekijk je liever een video? Surf dan naar www.energiecentrale.gent/kasteellaan voor een leuk filmpje waarin je burens uitleggen hoe het moet. Of scan de QR-code hieronder.

- 1 Zet je thermostaat en al je radiatoren aan gedurende 5 minuten.
- 2 Zet daarna je thermostaat en radiatoren uit en wacht 10 minuten.
- 3 Neem een doek (en eventueel een bakje) en een ontluichtingsleutel*.
- 4 Houd de doek klaar en draai de ontluichtingskraan open.
- 5 Wacht tot er water uit de kraan komt in plaats van lucht.
- 6 Draai de kraan weer dicht als het waterstraaltje regelmatig is.
- 7 Doe dit voor elke radiator.



* Er zijn verschillende types radiatoren, die je met verschillende gereedschappen kan ontluichten.



Voor dit type heb je een ontluichtingsleutel of een schroevendraaier nodig.



Bij dit type hoeft je enkel aan het ventiel te draaien.

Voor andere types heb je een schroevendraaier of tang nodig.

Hulp nodig?

Lukt het niet om je radiatoren zelf te ontluichten of heb je geen ontluichtings-sleutel?

Klop dan eens aan bij [naam eigenaar / bewoner]
(appartement nr. ...). Je kan hen ook mailen
via [mailadres eigenaar / bewoner] of bellen
op [telnr. eigenaar / bewoner].

Meer vragen over energie?

Contacteer **renovatiecoach Nathalie** van De Energiecentrale via 0471 66 61 98 of nathalie.vanpeteghem2@stad.gent.

Neem zeker ook eens een kijkje op www.energiecentrale.gent voor meer info.

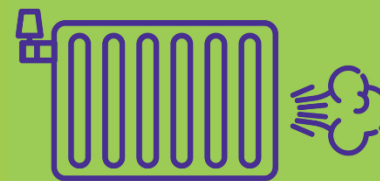


09 266 52 00
energiecentrale@stad.gent

www.energiecentrale.gent

gent:

Draai je energie- verbruik terug met De Energiecentrale



Ontlucht je ook
jouw radiatoren
op 29 september
tussen 17 en 17.30 uur?

Planning van de ontluuchtingscampagne:

Planning:

- Eind augustus 2022:
 - Afspraak met onderhoudsfirma van stookinstallatie op ontluuchtingsmoment (essentieel)
 - Het filmpje werd gepost met meer uitleg over hoe en waarom ontluuchten.
 - QR-code naar filmpje werd in de gang gehangen om bewoners nieuwsgierig te maken.
- Begin september:
 - Flyers bussen bij bewoners.
 - Affiche 1 werd uitgehangen in de hal.
 - Syndicus werd gevraagd om de eigenaars in te lichten over de actie.
- Midden september:
 - Bericht in de WhatsApp groep van eigenaars van het gebouw.
- Eén week vooraf:
 - Affiche 2 werd uitgehangen met een voorbeeld van een ontluuchtingsleuteltje wordt uitgehangen in de hal.
- 28 september 2022:
 - bij de helft van de appartementen werd aangebeld voor een gesprek over het ontluuchten van de radiatoren. Er werd afgetoetst of de bewoner evt. nodige hulp of bijkomende uitleg (andertaligen) nodig had uitleg aan andertaligen gegeven.
- 29 september 2022:
 - bij de andere helft van de appartementen werd aangebeld.

Bereik:

- Het filmpje werd 73 keer bekeken. Ongeveer 45 % keer werd het filmpje volledig bekeken. 43 personen (unieke ip-adressen) hebben het bekeken.
- Bij de rondgang op 28 en 29 september deden 6 van de 34 appartementen niet open: van deze hebben we geen idee of ze de radiatoren ontluucht hebben.

Evaluatie van de ontluuchtingscampagne:

- Veel mensen hebben iets gezien en waren op de hoogte over de ontluuchtingscampagne.
- Rondgaan is echt nodig: ongeveer 40-50% had reactie: "oh ja, dat was vandaag".
- Ongeveer 20-25% wist niet hoe je de radiator ontluucht.
- Ontluuchtingsleuteltjes van De Energiecentrale waren een meerwaarde: het was een aanleiding om aan te bellen op een positieve manier: "heb je al een sleuteltje?". Veel mensen hadden dit niet.
- Opvallend: verschillende mensen konden ons uit hun hoofd zeggen hoe ze moesten ontluuchten.
- Verschillende mensen werden bereikt met de folders, maar alleen folders is niet voldoende.

Bijlage 18: wensenlijst van eigenaars

Zie volgende pagina.

Wensenlijst van eigenaars van appartementen

Opmerking vooraf: dit document werd opgemaakt naar aanleiding van één van de laatste cases. Het is een document dat op basis van toekomstige cases verder zal worden aangevuld.

WENSEN EIGENAARS		TECHNISCHE AANPAK	
Voldoen aan regelgeving			
<input type="checkbox"/>	EPC-label A voor alle appartementen	<input type="checkbox"/>	maatregelen: isoleren ...
<input type="checkbox"/>	kwalitatieve constructie	<input type="checkbox"/>	betonrot herstellen
<input type="checkbox"/>	inbreuken op Vlaamse Wooncode (woonkwaliteit) wegwerken	<input type="checkbox"/>	dakisolatie
		<input type="checkbox"/>	HR-beglazing (privatief)
		<input type="checkbox"/>	borstwering
		<input type="checkbox"/>	asbestverwijdering stookplaats
		<input type="checkbox"/>	elektriciteit conform maken (verliesstroomschakelaar, onveilige zekeringskast, blootliggende geleiders,...)
		<input type="checkbox"/>	gas- of stookinstallatie
		<input type="checkbox"/>	rookmelders of brandcentrale
		<input type="checkbox"/>	trapeuningen vernieuwen
		<input type="checkbox"/>	...
<input type="checkbox"/>		voldoen aan brandveiligheidsvoorschriften	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	...
<input type="checkbox"/>	asbestvrij gebouw	<input type="checkbox"/>	asbest verwijderen in ...
Meer wooncomfort			
<input type="checkbox"/>	vochtinfiltratie en schimmels oplossen	<input type="checkbox"/>	koudebruggen wegwerken aan terrassen
		<input type="checkbox"/>	koudebruggen wegwerken aan ramen
<input type="checkbox"/>	minder koude(straling) aan muren	<input type="checkbox"/>	endoscopisch onderzoek spouw, spouwmuurisolatie
		<input type="checkbox"/>	isolatie aan buitenzijde
<input type="checkbox"/>	minder koude(straling) aan vloer grenzend aan niet-verwarmde ruimtes	<input type="checkbox"/>	kelderplafondisolatie plaatsen
<input type="checkbox"/>	oververhitting in de zomer onder controle krijgen	<input type="checkbox"/>	screens plaatsen aan zuidkant
		<input type="checkbox"/>	leidingen isoleren
		<input type="checkbox"/>	ventilatiesysteem

<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	verwarmingssysteem dat ook kan koelen (ventilo's)
<input type="checkbox"/>	betere luchtkwaliteit	<input type="checkbox"/>	ventilatiesysteem
		<input type="checkbox"/>	extractoren plaatsen op de schachten op het dak
<input type="checkbox"/>	meer buitenruimte creëren - gemeenschappelijk	<input type="checkbox"/>	dakterras
<input type="checkbox"/>	meer buitenruimte creëren - individueel	<input type="checkbox"/>	terrassen verdiepen en/of verbreden
<input type="checkbox"/>	ruimtegevoel verhogen	<input type="checkbox"/>	lagere ramen
<input type="checkbox"/>	esthetische meerwaarde	<input type="checkbox"/>	uitzicht gevel updaten
		<input type="checkbox"/>	brandladder verplaatsen
		<input type="checkbox"/>	betonschade of-rot herstellen (visueel onderzoek, destructief onderzoek)
		<input type="checkbox"/>	roestvlekken wegwerken
<input type="checkbox"/>	goede waterkwaliteit (geen verkleurd, drinkbaar water)	<input type="checkbox"/>	waterleidingen vervangen
<input type="checkbox"/>	geen lekken in leidingen verwarming	<input type="checkbox"/>	stijgleidingen verwarming vervangen
<input type="checkbox"/>	geen lekken in leidingen sanitair warm water (SWW)	<input type="checkbox"/>	stijgleidingen SWW vervangen
<input type="checkbox"/>	bestaande bouwknopen achterhalen	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	efficiënter verwarmen van SWW	<input type="checkbox"/>	vervangen elektrische boilers
<input type="checkbox"/>	elektrische wagen vlakbij laden	<input type="checkbox"/>	plaatsen laadpalen in gebouw / op site
<input type="checkbox"/>	energiefactuur verlagen	<input type="checkbox"/>	zonnepanelen plaatsen al dan niet na aanpassen dak
		<input type="checkbox"/>	SWW opwarmen met zonnepanelen en boilers met elektrische weerstand
<input type="checkbox"/>	voldoende fietsenberging	<input type="checkbox"/>	parkeerplaats(en) benutten als fietsenstalling
Goed imago gebouw			
<input type="checkbox"/>	esthetische meerwaarde (i.f.v. hogere marktwaarde)	<input type="checkbox"/>	afwerking in kwalitatieve materialen
		<input type="checkbox"/>	specifiek ontwerp
<input type="checkbox"/>	inkomhal updaten	<input type="checkbox"/>	oud schrijnwerk vervangen
		<input type="checkbox"/>	grotere brievenbussen (voor pakjes)
<input type="checkbox"/>	meer groen	<input type="checkbox"/>	groendak, al dan niet in combinatie met zonnepanelen
Administratieve aspecten			
<input type="checkbox"/>	renovatiewerken zonder omgevingsvergunning		
<input type="checkbox"/>	probleemloze afrekening van energieverbruiken (ook van koeling	<input type="checkbox"/>	keuze individueel verwarmingssysteem zonder centrale technische ruimte

Investeringskosten beperken			
<input type="checkbox"/>	buitenschil zoveel mogelijk vrijwaren	<input type="checkbox"/>	dak isoleren, zijgevels isoleren, spouw isoleren, kelderplafondisolatie, nieuw buitenschrijnwerk
<input type="checkbox"/>	extra appartementen creëren	<input type="checkbox"/>	bouwlaag bovenaan toevoegen
Materiaalkeuzes			
<input type="checkbox"/>	duurzame materialen	<input type="checkbox"/>	gevelsteentjes
<input type="checkbox"/>	lange levensduur		
<input type="checkbox"/>	weinig onderhoud		
<input type="checkbox"/>	goedkoop	<input type="checkbox"/>	crepi
<input type="checkbox"/>	prefabelementen		