

ICCARUS/GENT KNAPT OP

Aanbevelingen (D4.5.2 Policy recommendations)

Leontien Bielen

Lies Ferny

Hilde Maelstaf

Bram Maeschaelck

Vincent Sagaert

Katleen Van den Broeck

Kaat Van Roy

Tom Verbeke

Alexis Versele

Sara Willems

Versie 06/2022

Onderzoek in opdracht van EC Urban Innovative Actions



De project wordt deel uit van ICCARUS en wordt mede gefinancierd door het
Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling via het Initiative Urban Innovative Actions (IUA).



Inhoud

1 Inleiding	5
2 Aanbevelingen	6
2.1 Identificatie wijken	6
2.2 Identificatie doelgroep	7
2.2.1 (Ver)huurders	7
2.2.2 Mede-eigendom	8
2.2.3 Senioren	8
2.3 Samenwerking met partners	9
2.3.1 Verschillende partners	9
2.3.2 Algemene samenwerking	10
2.3.3 Samenwerking veldwerkers	11
2.4 Werkdruk en investering tijd en middelen	12
2.5 Community building	13
2.6 Betrokkenheid kinderen en jongeren	13
2.7 Rollend fonds - reglement	14
2.8 Budget	15
2.9 Wervingsproces: bekendmaking project en bereiken potentiële kandidaten	15
2.10 Selectie	17
2.10.1 Voorwaardenkader	17
2.10.2 Sociaal onderzoek	18
2.10.3 Technische screening van de woning	19
2.10.4 Selectiecomité	21
2.10.5 Pos-neg beslissing meedelen	21
2.10.6 Dossiers ondertekenen	22
2.10.7 Uitvallers	22
2.11 Renovatie	23
2.11.1 Opmaken renovatieontwerp	23
2.11.2 Renovatieproces	25
2.12 Nazorg	30
2.13 Evaluatie - monitoring	30

1 | Inleiding

Dit document bevat de aanbevelingen gebaseerd op het onderzoek voor het 'Urban Innovative Actions'-project ICCARus/Gent knapt op (GKO). Het GKO-project werd gedurende het hele traject geëvalueerd door een onderzoeksconsortium (KU Leuven, UGent en AP Hogeschool). Door middel van deze evaluatie willen de projectpartners de sociale en maatschappelijke impact van het project meten. Doel van deze evaluatie is om het projectontwerp te optimaliseren, (toekomstige) gelijkaardige projecten te verbeteren en aanbevelingen te verzamelen voor beleidsvorming.

Dit document beschrijft kort de verschillende aspecten die tijdens het onderzoek aan bod kwamen en geeft hierbij telkens de aanbevelingen mee. Aan de hand van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek werden data verzameld over de deelnemers en hun woningen. Om inzicht te krijgen in de effectiviteit van het project werden ook interviews georganiseerd met de projectpartners. Meer informatie over alle deelaspecten van de evaluatie en de methodologie die gebruikt werd tijdens het onderzoek is te vinden in het Evaluation Methodology Report.

Over verschillende van de onderwerpen in dit rapport (identificatie wijken, kinderen en jongeren, rollend fonds, uitvallers, woonkwaliteit en energieprestatie) bestaat er een afzonderlijk, meer uitgebreid rapport. In de desbetreffende hoofdstukken is een verwijzing naar de onderzoeksrapporten opgenomen. De resultaten van de impactmeting van Gent knapt op zijn terug te vinden in het rapport 'Sociale impact voor de deelnemers' (D4.4.3 Interim report 2: final Measurement).

De beleidsaanbevelingen werden in eerste instantie geschreven voor de stad Gent met als doel GKO te optimaliseren. Daarnaast zijn ze ook gericht op beleidsmakers die gelijkaardige initiatieven willen opstarten of verbeteren. Wanneer er voor een specifiek aspect geen eenduidige aanbeveling kon opgesteld worden, geven de pro's, contra's en mogelijke risico's een basis voor het maken van beslissingen.

2 | Aanbevelingen

2.1 Identificatie wijken

De identificatie van de wijken waarin de renovaties zouden plaatsvinden gebeurt aan de hand van twee informatiekanalen:

- 1) gebruik van objectieve en meetbare indicatoren die de kwetsbaarheid van de bevolking van de wijk weergeven om aldus de nood aan de interventie uit te tekenen
- 2) input van sleutelfiguren met betrekking tot de aldus geselecteerde wijken op basis van ervaringsdeskundigheid, kennis van de wijken en het beeld dat zij hebben over de kwetsbaarheid van de bewoners

De meerderheid van de partners van GKO is voorstander van Gent stadsbreed (dus zonder een voorafgaande selectie van wijken), maar het is wel een belangrijk discussiepunt en bij de invulling zijn nuances nodig.

Na een initiële keuze voor een wijkgerichte benadering binnen GKO, werd na een tijd overgeschakeld op een stadsbrede benadering. Hierbij speelde het behalen van het kwantitatieve streefdoel (bereiken van voldoende kandidaten binnen de vooropgestelde timing) een belangrijke rol. Daarenboven bleek op basis van de eerste werving dat verschillende potentiële kandidaten in andere dan de geselecteerde wijken wonen. De nood aan individuele renovatiehulp is namelijk wijdverspreid. Dit geldt in de eerste plaats voor de senioren, maar kwetsbare mensen, noodkopers en noodeigenaars zijn aanwezig in quasi alle wijken. De nood aan een stadsbrede benadering wordt gemotiveerd door het (administratieve) gelijkheidsbeginsel en het vermijden van discriminerende interventies. Bij een stadsbrede aanpak moet men OCMW-medewerkers en Woonwijzer sterk betrekken.

De redenen om toch te kiezen voor een selectie van bepaalde wijken wordt geïnspireerd door een aantal perspectieven:

- 1) Bewuste keuze voor wijkontwikkeling: dit betreft een eerder principiële benadering, waarbij de nadruk gelegd wordt op de innovatieve combinatie van individuele woningverbetering, wijkontwikkeling en sociale cohesie.
- 2) Netwerkbenadering: de aanwezigheid van burgerinitiatieven, actieve intermediaire organisaties, kortom een sterke wijkwerking, vormen een voordeel bij het werven. Het risico hierbij is dat telkens dezelfde wijken geselecteerd worden en andere wijken met dezelfde behoeften niet aan bod komen. De zoektocht naar manieren om dit cumulatief effect te vermijden, is belangrijk.
- 3) Praktische bekommernissen: werken in een beperkt aantal wijken reduceert de verplaatsingstijd van begeleiders en aannemers. Hierdoor is er meer tijd voor het eigenlijke werk en meer tijd om aanwezig te zijn bij een groot deel van het doelpubliek voor wie presentie belangrijk is. Toch kunnen ook binnen een wijk deelnemers redelijk ver van mekaar wonen of kan het zijn dat er per gekozen wijk een heel beperkt aantal deelnemers zijn.

- 4) Renovatiekosten beperken door samenwerking en clustering van werken/woningen: in theorie kan dit een goed argument zijn, maar de ervaring leert dat dit niet werkt wegens te grote verschillen in aard van de werken en de timing.

Zelfs indien geopteerd wordt voor een selectie van wijken, dan moet de omschrijving van een wijk en hoe met de grenzen moet worden omgegaan, heel duidelijk zijn. Wat is de grens van een wijk? Is een wijk een administratieve afbakening (straten) of betreft het eerder een buurt (zoals eerder aanvoeld door de bewoners)?

Het argument pro wijkbenadering van community building is wat vervallen. De eerste periode is er niet veel rond gebeurd door tijdsdruk, de intensieve werving en door de coronapandemie. Voorstanders van een stadsbrede benadering sluiten community-building niet uit, maar beseffen dat dit een andere invulling moet krijgen dan binnen een wijkgerichte benadering.

Meer informatie over de identificatie van de wijken voor het Gent knapt op-project is te vinden in het rapport 'Identificatie buurten' (D4.1.2 Priority neighbourhoods).

Aanbevelingen:

Rekening houdend met de voor- en nadelen van een stadsbrede dan wel een wijkgerichte benadering, is het aangewezen om te kiezen voor **een compromis of een combinatie van beide benaderingen**. Dit kan volgende vormen aannemen:

- Accent of focus op bepaalde wijken (op basis van sociaal-economische criteria en bestaande netwerken), zonder daarom de andere wijken en hun bewoners uit te sluiten (discriminatie vermijden).
- Algemene werving stadsbreed benaderen, maar extra aandacht besteden aan het werven in enkele geselecteerde wijken.
- Bij doorlopende werving (dus bij afschaffing van het werken in golven) kan jaarlijks een andere focuswijk gekozen worden waar extra wordt ingezet op bekendmaking.

Indien men de keuze maakt om de **focus te leggen op bepaalde wijken**, dan is het van belang om goed na te denken over de manier waarop een wijk gedefinieerd en afgebakend wordt: niet per se uitgaan van administratieve afbakening maar ook rekening houden met de realiteit van wat als een buurt ervaren wordt door de bewoners.

2.2 Identificatie doelgroep

Er werd een voorwaardenkader opgesteld met criteria om de beoogde doelgroep te bereiken. Aanbevelingen rond het voorwaardenkader komen onder punt 2.10.1 aan bod.

Omwille van het innovatieve karakter van het project werd gepoogd om ook specifieke doelgroepen te betrekken. Dit betrof (ver)huurders, mede-eigenaars en senioren. Meer informatie over het onderzoek naar deze doelgroepen is te vinden in de rapporten 'Sensitiviteitsanalyse doelgroepen' (4.2.1 Sensitivity analysis), 'Analyse juridische aspecten' (4.2.2 Legal aspects) en de 'Haalbaarheidsstudies en richtlijnen' (4.2.3 Feasibility studies en 4.2.4 Guidelines).

2.2.1 (Ver)huurders

Ondanks de inspanningen die geleverd zijn, is het niet gelukt om (ver)huurders te vinden voor GKO. Hierbij spelen verschillende factoren een rol. Ten eerste woont niet elke verhuurder van een woning in Gent ook in Gent. Hierdoor was het niet evident om geschikte verhuurders te vinden. Het werven

via de huurders is ook niet eenvoudig, omdat zij niet altijd op de hoogte zijn van de situatie van de verhuurder. Een inschatting van de kwetsbaarheid van een verhuurder is ook veel minder evident dan van een noodeigenaar. Voor het oplossen van het probleem van huurwoningen in slechte staat, is een project als Gent knapt op geen goed instrument, maar zijn andere initiatieven wellicht beter geschikt.

Aanbevelingen:

- Verhuurders zijn geen geschikte doelgroep voor een project als Gent knapt op. Om het probleem op de woninghuurmarkt aan te pakken, zijn andere instrumenten nodig.

2.2.2 Mede-eigendom

Mede-eigenaars met beperkte middelen werden ook als aparte doelgroep vooropgesteld. Hierbij kon een deel van het budget besteed worden aan werken aan de gemeenschappelijke delen. Ook deze doelgroep was helemaal niet makkelijk om te vinden. Omdat men afhankelijk is van de beslissingen van de mede-eigendom, impliceert dit een lang proces. Binnen de vooropgestelde timing van het project was dit een sterke beperking en bijna niet mogelijk om te realiseren. Toch werd er uiteindelijk één mede-eigenaar geïncorporeerd in het project.

Aanbevelingen:

- Het includeren van mede-eigenaars blijft een interessante piste om verder te exploreren. Hierbij moet men wel rekening houden met het feit dat dit een langdurig traject betreft.
- De mate van investeren in gemeenschappelijke delen is vooral een financieel risico voor het rollend fonds (deze werken vertalen zich niet noodzakelijk in de verkoopprijs van de woning), dus het is een beleidskeuze om hier al dan niet op in te zetten.

2.2.3 Senioren

Bij de doelgroep 'senioren' werd er, wat de woning betreft, naast de algemene staat van de woning ook gekeken naar de nood aan maatregelen in het kader van toegankelijkheid van de woning. Er werden 10 (van de 15 vooropgestelde) senioren gevonden. In de woningen van deze deelnemers werden leuninggen geplaatst, een traplift geïnstalleerd, badkamers toegankelijk gemaakt, het bad vervangen door een douche en/of treden vervangen door een helling. Er mocht aan deze werken maximaal 10.000 EUR besteed worden. Gemiddeld werd er echter slechts 2011,88 EUR geïnvesteerd in deze werken (op basis van het aantal woningen met facturen voor toegankelijkheidswerken). (Cf rapport Woonkwaliteit en energieprestatie – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation)

Aanbevelingen:

- Er mag geen te grote nadruk liggen op het uitvoeren van toegankelijkheidswerken, zeker wanneer men voldoende en ook jongere senioren wil bereiken. Vaak zijn de grootste noden bij deze doelgroep aspecten van woonkwaliteit (net als bij de gewone noodeigenaars).
- Het investeren in levensloopbestendig wonen is eveneens een financieel risico voor het rollend fonds. Investeren in het kader van toegankelijkheid maken vaak minder kans op het genereren van een meerwaarde bij vervreemding van de woning. Het is dus een beleidskeuze om hier al dan niet op in te zetten.
- Voor het toegankelijk(er) maken van de woning, kan gekeken worden of het rollend fonds te combineren is met andere tegemoetkomingen, zoals de Vlaamse aanpassingspremie (voor deelnemers > 65 jaar) of een tegemoetkoming van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) (voor deelnemers < 65 jaar).
- Een combinatie van verbeteren van wooncomfort en van toegankelijkheid kan ook voor mensen met andere noden (niet enkel senioren). Om het discriminatierisico te verkleinen, wordt voorgesteld om

toegankelijkheidswerken voor alle deelnemers mogelijk te maken en de senioren niet als een aparte doelgroep te beschouwen. (zie ook 2.10 Selectie)

- Meer nog dan bij de gewone noodeigenaars, dient er extra aandacht besteed te worden aan de draagkracht bij de senioren. Er werd immers vastgesteld dat de impact van de renovatie soms erg onderschat werd.

2.3 Samenwerking met partners

2.3.1 Verschillende partners

Gent knapt op is een project waarbij veel partners betrokken zijn: diverse departementen, stadsdiensten, politieke vertegenwoordigers en organisaties uit het middenveld. Dit heeft voor- en nadelen. De combinatie tussen woningverbetering en welzijnsverbetering van mensen in een kwetsbare positie maakt deze samenwerking noodzakelijk. Dit wordt als positief ervaren. Het nadeel is dat beslissingen minder snel genomen worden omdat diverse diensten eerst zelf overleggen en politieke agenda's dit daarenboven kunnen doorkruisen. Omdat al deze partners een bijdrage leveren is dit noodzakelijkerwijze uitgebreid. In het kernteam, opgericht voor de selectie, konden een aantal van de moeilijkheden (communicatie en beslissing) besproken worden. Wanneer overleg met het kernteam niet mogelijk was, werd dit o.a. betreurd door sociale begeleiders die op het niveau van individuele woningen vaststelden dat oplossingen voor problemen soms werden uitgesteld omdat technische en sociale begeleiders op elkaar zaten te wachten.

Een deel van de partners hebben de deelnemers in hun huis bezocht. Voor de meerderheid (ongeveer 70%) was het duidelijk wie wat kwam doen, maar een kleine groep begreep niet altijd wie op bezoek kwam en waarom of had verkeerde verwachtingen.

De keuze om in te zetten op begeleiding (en dus belangrijke partners) wordt door de deelnemers sterk gewaardeerd. Uit de impactmeting blijkt dat ongeveer 70% van de deelnemers de sociale en de technische begeleiding van groot belang vindt. De coronacrisis zette de sociale ondersteuning op scherp.

Aanbevelingen:

- Samenwerking stad en middenveld behouden.
- Blijven inzetten op begeleiding en de combinatie van sociale en technische professionals is noodzakelijk.
- Inzetten van een ergotherapeut na advies van de sociale begeleiding (die een eerste inschatting maakt).
- Uniforme gunningsprocedure voor partners voor werving en begeleiding.
- Blijven inzetten op proactief werken tijdens de werving
- Blijven inzetten op de strijd tegen onderbescherming met de partners die daarvoor het best geplaatst zijn.
- Administratieve en juridische ondersteuning zijn in het project noodzakelijk.
- Voldoende autonome werking tussen partners.
- Duidelijkheid scheppen wie wanneer over de vloer komt bij de deelnemers en de reden expliciet en op een begrijpelijke manier bekend maken.

2.3.2 Algemene samenwerking

Binnen GKO waren veel meer partners betrokken dan bij het voorafgaande project Dampoort KnapT OP! (DKO), wat tot een aantal moeilijkheden heeft geleid. Daarnaast was DKO een project dat sterk bottom-up is gegroeid en de partners kenden elkaar wat de samenwerking ten goede kwam.

Hoe groter het aantal partner en hoe meer verschillende achtergronden er zijn (verschillende schepenen, departementen, onderzoeksinstituten, overheid, middenveld,...), hoe meer geïnvesteerd moet worden in de coördinatie van de samenwerking. Het betreft niet enkel meer partners, maar soms onbekenden voor elkaar en dan bestaat de kans dat ze uitsluitend gepercipieerd worden als vertegenwoordiger van een organisatie of institutie wat een nadelig effect kan hebben op de communicatie en op de noodzakelijke flexibele samenwerking.

Verschillende moeilijkheden die binnen GKO zijn opgetreden kunnen toegeschreven worden aan een gebrek aan communicatie tussen de verschillende projectpartners. Meer specifiek waren de projectpartners onvoldoende op de hoogte van de specificiteit van elkaars werk, van de verschillen in visie en concrete aanpak en was er onvoldoende afstemming van de verschillende rollen (interprofessioneel samenwerken). Dit leidde geregeld tot frustraties bij de partners. Men had niet altijd het gevoel samen aan één zeel te trekken. De nood aan meer informeel overleg was groot, maar werd belemmerd door de coronamaatregelen.

Een ander communicatie-element betreft het communicatieplatform. CRM is niet gebruiksvriendelijk, waardoor partners elk hun eigen systeem gebruikten en een centraal opslagsysteem ontbrak. Het ontbreken van dit platform en het verschillend invullen van privacy-issues was een hindernis bij een goede doorstroom van documenten tussen de partners. Dit leidde tot inefficiënte handelingen zoals het opnieuw opvragen van documenten door andere partners aan deelnemers.

Samenwerken impliceert dat er spanningen of meningsverschillen kunnen ontstaan. Dat is op zich geen negatief gegeven, zolang deze bespreekbaar zijn. Minder positief is het risico op een onzichtbare hiërarchie en gebrek aan professionele erkenning van bepaalde partners. Op dit laatste risico werd gewezen door sociale begeleiders omdat de meerwaarde van deze dienstverlening niet eenvoudig in harde cijfers kan worden uitgedrukt (in tegenstelling tot meer technische ingrepen) terwijl het stedelijk beleid een belangrijk accent legt op meetbaarheid. Een onzichtbare hiërarchie kan verder ontstaan tussen de stadsdiensten enerzijds en de externe partners anderzijds die een opdracht krijgen van de stad.

Aanbevelingen:

Meer tijd uittrekken om de samenwerking goed te laten verlopen:

- De samenwerking tussen een groot aantal partners (die elkaar bovendien niet altijd kennen) vraagt meer planning, overleg en aansturing.
- Daarom is het van belang voldoende tijd uit te trekken voor een goede voorbereiding en een realistische en logische planning, om nutteloos werk te vermijden.
- Actief inzetten op (goede) samenwerking/communicatie tussen de verschillende partners (zowel formeel als informeel) kan hierbij helpen. Bij de aanvang van een dergelijk project kan tijd voorzien worden voor kennismaking tussen de partners. Hierbij moet aandacht zijn voor het verschil
 - in betrokkenheid (in Gent, betrokkenheid met eerdere gelijkaardige projecten of in de toekomst zij die reeds ervaring hebben met GKO en nieuwe medewerkers)
 - in visie en in aanpak,
 - in accenten van diverse disciplines

- tussen administraties (rechtstreeks met politici en verkozenen in contact) en andere organisaties/ NGO's, tussen organisaties die (ook) een controlerende functie uitoefenen (bv. stadsbestuur) en uitvoerders.
- Visuele weergave van al de betrokken partners en hun taken en positie in het project (organogram?)
- Gemeenschappelijk doel uitwerken (duidelijk bespreken en herbespreken indien nodig), met oog voor aanvullingen, extra accenten of perspectieven van de diverse partners.
- Het voorzien van inwerkingstijd en aandacht voor nieuwe medewerkers in dergelijk complex project.

2.3.3 Samenwerking veldwerkers

In een eerste fase was samenwerking op het terrein tussen verschillende veldwerkers niet eenvoudig. De gezamenlijke werkplek die er nu is, wordt door iedereen als positief ervaren. Rolverdeling was in het algemeen niet echt het probleem, wellicht eerder onvoldoende communicatie over bepaalde handelingen. Soms was er onduidelijkheid op bepaalde vlakken, zoals geschillen met een aannemer, wie moet dan de bemiddelende rol opnemen.

De samenwerking tussen de begeleiders liep uiteindelijk wel vlot. Deelname aan GKO was een leerproces voor iedereen. Door de ervaring zijn ondertussen de rollen en rolverdeling wel uitgeklaard, maar bij aanvang van een project als GKO (en tussentijds) moeten deze verder verduidelijkt worden, al zal nooit vermeden kunnen worden dat er een belangrijke grijze zone blijft bestaan. Technische begeleiders problematiseerden soms de grotere betrokkenheid van de sociale begeleiders. Dit zal een blijvend spanningsveld zijn, aangezien het creëren van een vertrouwensrelatie tot de kerntaak van de sociale begeleider hoort. Een sociale begeleider moet zeker inzetten op 'het vertalen' van een aantal technische en administratieve gegevens, maar ook op het hechten van geloof aan het verhaal van de bewoner. Sociale begeleiding is een leefwereldbenadering. Een strikte afbakening van de taken kan de efficiëntie vergroten en is eenvoudiger in (te bereiken) cijfers uit te drukken. Wanneer de taken ruimer worden gezien en bijvoorbeeld meer aandacht gaat naar betrokkenheid van bewoners of gevoel van eigenwaarde wordt het cijfermatig uitdrukken moeilijker en zelfs ongewenst. Er moet evengoed aandacht zijn voor het eigen karakter van een technische begeleider die in deze omstandigheden en met mensen in een kwetsbare positie werkt. Van deze begeleiders wordt ook meer verwacht dan enkel technische competenties en een belangrijk deel van de invulling van hun taken kan evenmin in eenduidige cijfers (per dossier) worden uitgedrukt. Vertrouwen in de begeleider en een goede match tussen begeleiders en deelnemers verhoogt de kans op slagen en dit geldt zeker voor zowel de sociale als de technische begeleider.

Aanbevelingen:

- Ook wanneer partners reeds enige tijd samenwerken, blijvend oog hebben voor de verschillen in competenties en taken.
- Overleg over de rollen en afbakening ervan, zonder dit in een te strikt kader te gieten.
- Een wekelijks gezamenlijk werkmoment bevordert de samenwerking. Het overleg en de wekelijkse momenten zullen vertrouwen en respect voor elkaar stimuleren. Voor de deelnemende noodeigenaars wordt het duidelijk dat de technische en de sociale begeleider aan dezelfde kant staan.
- Waar mogelijk, werken met vaste tandems of duo's. Aandacht voor de gevolgen van een personeelsswissel en dit bespreken met de bewoner.
- Inzetten op een soort "T-professionals of T-shaped professional" met sterke samenwerkingscompetenties. Dit type professional zal een uitgebreide inhoudelijke

vakkennis moeten hebben, alsook de vaardigheden om te kunnen samenwerken met andere disciplines. De verticale lijn van de T staat voor diepgaande kennis en vaardigheden in de eigen expertise. Het horizontale deel staat voor de vaardigheden en competenties om samen te werken en te verbinden met de medewerkers uit andere disciplines. Dit betekent een minimale kennis van de andere discipline en vooral de mogelijkheid om het perspectief of referentiekader van de anderen te begrijpen. De erkenning en gelijkwaardigheid van de andere discipline is fundamenteel alsook het vertrouwen in elkaars taken. Ze hebben het vermogen om te zien waar hun werkdomein overlapt met dat van de ander. Hoe dichter disciplines bij elkaar liggen, hoe vaker dit zal voorkomen. Door dit verbindend werken kan nieuwe kennis ontstaan. Bij relatief vernieuwende projecten zoals GKO is dit zeker welkom.

- Zoeken naar/uitwerken van een goed werkbaar communicatieplatform.
- Het fundament van de meerwaarde van deze interprofessionaliteit verankeren: een dergelijk renovatieproject vraagt zowel een technische als een sociale begeleiding.

2.4 Werkdruk en investering tijd en middelen

De werkdruk was bij momenten zeer hoog door te werken met strenge deadlines (werken met golven...). Wegens de moeilijkheid om voldoende kandidaten te vinden (zeker tijdens de eerste golven), is er meer tijd dan voorzien naar werving gegaan, waardoor er minder tijd was voor het sociale luik en bijna geen voor community building. De tijd voor het opmaken van de renovatieplannen was erg beperkt waardoor er grote werkdruk voor technische begeleiders ontstond en de deelnemers te snel moesten beslissen over de voorstellen.

De hoge werkdruk bij de partners heeft er mogelijk toe bijgedragen dat een aantal mensen zijn uitgevallen. Misschien is de personeelsinvestering onderschat bij het indienen van het project. Volgens diverse betrokken partners was de administratieve ondersteuning onvoldoende in de begroting voorzien.

Begeleiding is niet strikt af te bakenen en deze ruime interpretatie zorgt voor variatie in werk en werkdruk. Bij sommige deelnemers zal de begeleiding intens zijn en de werkdruk hoog liggen, terwijl dit bij anderen minimaal is. Bij het werven van deelnemers is het telkens een zoektocht naar een balans tussen capability en vulnerability of tussen draagkracht en kwetsbaarheid. Dit maakt dat een gemiddelde tijdsbesteding per dossier in harde cijfers moeilijk op voorhand kan bepaald worden.

Aanbevelingen:

- Om de werkdruk te verminderen voldoende investeren in administratieve ondersteuning.
- Afschaffing van de golven zal de werkdruk over een langere periode spreiden en kan beter beheerd worden door de medewerkers.
- Vooraf bepaalde tijdsinvestering per dossier is niet mogelijk en niet wenselijk. Beter om met een totaal urenpakket te werken en zodoende een evenwicht na te streven tussen capability en vulnerability.
- Voldoende tijd voorzien voor werven, zonder (tijds)gevolgen voor de uiteindelijke sociale begeleiding.
- Duidelijke takenafspraken tussen sociale en technische begeleiders moeten overlap vermijden en dus de werkdruk positief beïnvloeden (zie deel over samenwerking).

2.5 Community building

Niet voor alle partners is het duidelijk wat onder ‘community building’ verstaan wordt. Het kan begrepen worden als buurtontwikkelingsproject maar evengoed als lotgenotencontact en peerondersteuning met als mogelijk gevolg uitbreiding/ versterking van het sociaal netwerk. Uit de impactmeting blijkt dat ongeveer een derde heeft deelgenomen aan een informatiesessie over GKO en iets meer dan de helft (56%) participeerde aan één of meerdere activiteiten van GKO waarop contact mogelijk was met andere deelnemers.

Er waren diverse hindernissen voor het ontwikkelen van deze activiteiten. Het moeilijk vinden van kandidaten betekende een grote tijdsinvestering van de sociale begeleiding. Het feit dat woningen verspreid waren over Gent maakt een (welbepaald) buurtproject minder zinvol. Daarnaast heeft de coronacrisis het opzetten van community activiteiten zeer sterk verhinderd. Community building kan, maar mag de stadsbrede benadering niet in de weg staan.

Aangezien de deelnemers een heel diverse doelgroep zijn (leeftijdsverschillen, etnische en culturele verschillen, diverse gezinssituaties, langere of kortere periode in een buurt wonen...) en niet iedereen nood heeft aan dezelfde activiteiten, is het een uitdaging om gemeenschappelijke activiteiten te vinden. De weinige community-activiteiten die zijn doorgegaan, werden wel als positief ervaren, zowel door de deelnemers als door de partners die hierop aanwezig waren. Deze activiteiten waren niet overal hetzelfde omdat elke sociale begeleider er een eigen invulling aan kon geven.

Sommige activiteiten in het kader van community building zijn aangenaam voor de deelnemers zonder dat dit een gemeenschapsvormend effect heeft (maar welkom tijdens een stresserende verbouwingsfase).

Aanbevelingen:

- Elke opgestarte activiteit moet verder opgevolgd worden en duidelijk gecommuniceerd naar de bewoners.
- Aanbieden binnen elk project, elke vorm van community building zorgt voor meer sociale cohesie.
- Verscheidenheid nastreven in de aangeboden projecten: deze kunnen gemeenschapsvorming beogen of eerder individuele netwerkuitbreiding.
- Proactief, aanbodgericht i.p.v. vraaggericht omdat dit voor sommige mensen onbekend terrein is.
- Geen verplichtend karakter, het is niet voor iedereen noodzakelijk en dit om diverse redenen (sommige mensen zijn al erg actief en dan heeft het geen meerwaarde).
- Rekening houden met taal, cultuur, voorkeuren van de deelnemers.
- Het organiseren van een gezinsactiviteit (inclusief kinderen) om de betrokkenheid van kinderen in de renovatieprojecten te vergroten (en een ontspannend moment bezorgen in een soms stressvolle renovatieperiode).

2.6 Betrokkenheid kinderen en jongeren

Net zoals voor volwassenen heeft woonkwaliteit voor kinderen een invloed op diverse levensdomeinen. Een op vijf kinderen in Vlaanderen zou te kampen hebben met woningdeprivatie. Opgroeien in een kwaliteitsvolle woning is fundamenteel voor preventie van latere armoede. GKO heeft hierin een belangrijke rol. Uit het onderzoek blijkt dat er onder de deelnemers 19 zijn met

kinderen en 35 eenoudergezinnen (46%) (cf rapport Profiel van de deelnemers en hun woning en sociale situatie voor renovatie – D4.4.2 Interim report 1: baseline measurement). Sommige kinderen zijn al meerderjarig. In het kader van de postbevragingen werd de beleving van de renovatie bij een twintigtal minderjarige kinderen en jongeren bevroegd. Sommige kinderen hebben een uitgesproken mening over de renovatie terwijl anderen enkel aandacht hebben voor de waarneembare verbeteringen van het huis. Opletten met energiegebruik komt bij ongeveer al de gezinnen aan bod, maar niet overal in dezelfde mate. De leeftijd van de kinderen en de wijze waarop de ouders hen betrekken is een bepalende factor. De kinderen van de deelnemende noodeigenaars tonen enthousiasme en dankbaarheid over het project en de tussenkomst van de stad.

Aanbevelingen:

- Gent kreeg voor een tweede maal het label kindvriendelijke stad en het is aangewezen om kinderen en vooral jongeren op regelmatige tijdstippen te betrekken bij woonproblemen en wooninitiatieven. Een stem geven aan kinderen over ‘wonen in Gent’. Dit kan bijvoorbeeld samen met de jeugddienst uitgewerkt worden.
- Aangepaste tools (of informatiemateriaal) voor jongeren ontwikkelen om GKO uit te leggen en de rol van de overheid en het solidariteitsmechanisme hierin. Jongeren staan op een keerpunt in hun leven en dit project goed begrijpen kan hun politiek bewustzijn vergroten.
- Om de betrokkenheid te stimuleren, een gezinsgesprek (niet met de jongste leeftijd) over renovatieplannen inplannen (met een begeleider).
- Rekening houdend met de toenemende energieproblemen, het energiebewustzijn aanwakkeren door tools ter beschikking te stellen, zoals het spel Energiewijs. Dit is een online spel om kinderen bewust te maken van energie (werd ontwikkeld in opdracht van de toenmalige ministers Tommelein en Crevits). Op die manier worden de kinderen bij de nazorg (zie ook 2.12) betrokken.

2.7 Rollend fonds - reglement

Een uitgebreide analyse van het rollend fonds is terug te vinden in het rapport Analyse van het rollend fonds (D4.5.1 Report on cost-effectiveness). Hieronder worden in het kort de aanbevelingen uit dit rapport opgelijst.

[Het reglement en de meerwaarderegeling kunnen retroactief aangepast worden (i.e. voor huidige deelnemers): zolang deze meerwaarde nog niet opeisbaar is (dus zolang vervreemding nog niet heeft plaatsgevonden), kan het reglement aangepast worden zolang alle belanghebbende partijen daarmee akkoord zijn. Zo men een individuele overeenkomst aanpast, zullen alle partijen (stad/OCMW en deelnemer-tussenkomstgerechtigde) moeten instemmen.]

Aanbevelingen:

- Tussenkomst als vork, met een minimum van 15.000 EUR en een maximum van 45.000 EUR.
- Aanpassing van het nominaal bedrag van de tussenkomst volgens ABEX-index.
- In het reglement dient voor iedere deelnemer een eindtermijn voor het op te nemen bedrag vermeld te worden. Deze eindtermijn bepaalt tot wanneer er facturen kunnen uitbetaald worden vanuit het fonds.
- Correctie van de berekening van de meerwaarde bij renovatie die wordt uitgevoerd na het beëindigen van de renovatie gefinancierd door tussenkomst van het fonds.
- Invoeren van de mogelijkheid van een extra terugbetalingsmoment.

- Het investeren van bijkomende middelen (en dus werken met een groter budget) impliceert dat de begeleiding zwaarder wordt.
- Uitleg instrument aan de hand van visuele tools en voorbeelden.
- Inzetten op ‘peer-explanation’ (zeker bij anderstaligen) en een soort ‘train the trainer’.

2.8 Budget

Ook het te investeren budget per woning wordt uitgebreid besproken in het rapport Analyse van het rollend fonds (D4.5.1 Report on cost-effectiveness). Hieronder worden in het kort de aanbevelingen uit dit rapport opgelijst.

Aanbevelingen (zie ook 2.7 Rollend fonds – reglement):

- Tussenkost als vork, met een minimum van 15.000 EUR en een maximum van 45.000 EUR.
- Een goede inschatting van het nodige budget per woning is belangrijk.
- Bij extra investering eigen middelen of middelen van derden (familie) is er gevaar voor uitputten van de eigen buffer/spaarpot, of geleend budget dat moet terugbetaald worden.
- Verhoging van het budget is niet de oplossing voor alles, soms moet er naar alternatieven worden gekeken (bv. verkopen en iets huren).

2.9 Wervingsproces: bekendmaking project en bereiken potentiële kandidaten

Het vinden van voldoende geschikte kandidaten bleek veel moeilijker dan gedacht. Dit kwam voor haast elke partner onverwacht, en zelfs achteraf kan men hiervoor geen eenduidige redenen vinden. Er was veel publiciteitsmateriaal voorhanden (flyers, banners,...), maar dit was heel laat beschikbaar. Hoewel men het erover eens is dat het gebruik van flyers nuttig is (goede manier om iedereen gelijk te benaderen, bovendien kan men ook op een indirecte manier (bv. via burens) de juiste mensen bereiken), is er wel onenigheid over het feit of de flyers voldoende aangepast zijn aan de doelgroep. Ook bleek er nood aan (visueel) infomateriaal om de werking van een rollend fonds voor potentiële deelnemers op een makkelijke manier duidelijk te maken. In het algemeen zijn de meeste deelnemers wel tevreden over de informatie die ze hebben gekregen. De infomomenten kenden meestal geen grote opkomst. De bekendmaking van het project via facebook, alsook het inschakelen van OCMW-wervers had wel een goed effect.

Aanbevelingen:

A. Algemeen:

- Om mensen in een kwetsbare situatie te bereiken, is het belangrijk om outreachend en aanklappend te werken. Proactief kwetsbare mensen gaan opzoeken en het aanbod op regelmatige basis herhalen, is belangrijk.
- Blijvende betrokkenheid van OCMW-wervers, mits goed uitklaren op welke manier men mensen proactief kan benaderen zonder de GDPR-reglementering uit het oog te verliezen
- Opleiding voorzien voor alle veldwerkers, zodat er op een min of meer uniforme manier gewerkt wordt. Dit betreft bijvoorbeeld het voorzien van een opleiding over de interpretatie loonfiches (is reeds toegepast), maar ook breder een opleiding rond de concreetheden van het project zodat elke veldwerker het project op een gelijkaardige manier uitlegt.

- Overwegen om werving en controle van de inkomensvoorwaarden/dossieropvolging te scheiden. Ofwel de wervers bijstaan bij controle inkomen door een persoon met toegang tot financiële basisgegevens.
- Mogelijkheid overwegen van automatisatie van 1^e stappen als indicatie van mogelijke kandidatuur.
- Evalueren van de infomomenten en exploratie van mogelijke optimalisatie
- Waken over een efficiënte tijdsbesteding: indien blijkt dat er aan bepaalde voorwaarden niet is voldaan, snel overgaan naar het zoeken van nieuwe kandidaten en niet teveel tijd investeren in opmaak dossiers van mensen die uiteindelijk uitgesloten worden van deelname.
- Snellere signalisatie bij moeilijke dossiers en bij twijfel. Het invoeren van het 'case-overleg' voor moeilijker dossiers is hierbij een goede stap.

B. Inzetten op informele wervingsstrategieën

- Belang van informeel werven bij de doelgroep mag niet onderschat worden. Het persoonlijk aanspreken is een krachtig medium waarop ingezet moet worden naast het verspreiden van (geschreven/gedrukt) informatiemateriaal.
- Inzetten van intermediairen (professionals die niet verbonden zijn aan het project, maar wel kennis hebben van het project én vanuit hun job vrij veel in contact komen met de beoogde doelgroep). Hierbij denken we aan wijkagenten, leerkrachten uit de buurt, medewerkers van het lokale wijkgezondheidscentrum,... Het is van belang dat deze intermediairen voldoende diversiteit vertegenwoordigen (bv. qua taal of taalgebruik) en dat ze voldoende de verschillende levensdomeinen vertegenwoordigen (vb gezondheid, onderwijs, vrije tijd, arbeid,...). Voor een groter bereik van de groep anderstaligen of mensen met diverse etnische achtergronden is het belangrijk beroep te doen op intermediairen die aansluiten bij hun leefwereld.
- Het inzetten van ambassadeurs: deelnemers uit voorgaande (fasen van het) project, laten getuigen over hun ervaring kan nieuwe mensen aantrekken. Zij zouden bijvoorbeeld een rol kunnen spelen tijdens informatiemomenten voor nieuwe kandidaten, of zij zouden vanuit hun eigen leefwereld/ervaringen ook kunnen mee nadenken over goede wervingsstrategieën. Uit de nabevraging van deelnemers van GKO blijkt dat ongeveer 40% van de deelnemers interesse heeft om één of andere vorm van ambassadeurschap op zich te nemen.

C. Communicatiemateriaal:

- Herbekijken van de flyer met een aantal betrokkenen (bv. wervers, deelnemers, grafisch ontwerper met affiniteit met de doelgroep) in functie van optimalisatie van de boodschap naar de doelgroep
- Inzetten op sociale media
- Ontwikkelen van visueel materiaal om bijv. rollend fonds uit te leggen
- Goede voorbereiding wat betreft timing en locaties verspreiden flyers en banners

D. Al dan niet scheiden van wervingstaken en sociale begeleiding

In GKO werd de werving en de sociale begeleiding voor een groot deel door dezelfde mensen uitgevoerd. Er zijn verschillende voor- en nadelen aan het al dan niet opsplitsen van deze taken.

Scheiding werving-sociale begeleiding	
PRO	CONTRA
Mogelijkheid tot schaalvergroting en efficiëntiewinst: door het louter toespitsen op werven, kan men potentieel meer mensen op kortere termijn benaderen	Wanneer de wervings- en begeleidingstaken door twee verschillende personen worden uitgevoerd, dient er tweemaal een vertrouwensband te worden opgebouwd. Dit houdt het risico in dat een kandidaat na eerdere toezegging toch afhaakt doordat er met de begeleider niet dezelfde klik is als met de werver.
Mogelijk minder problemen met betrekking tot het vinden van een goede balans tussen afstand en betrokkenheid: bij een focus op het werven is het wellicht makkelijker om sneller kandidaten los te laten die niet aan voorwaarden voldoen	Ook de sociale begeleider moet van nul starten bij het opstarten van een begeleiding nadat de kandidaat door iemand anders werd geworven.

Indien men toch opteert om de werving en de sociale begeleiding door dezelfde personen te laten uitvoeren, is het belangrijk om expliciet wervingsmomenten in de agenda in te plannen, zodat het werven zeker niet op de achtergrond verschuift door een te grote focus op het aanpakken van ad hoc problemen.

2.10 Selectie

De selectie van de deelnemers aan GKO gebeurt aan de hand van een voorwaardenkader. Hierin zitten zowel sociale voorwaarden voor de kandidaten als technische voorwaarden voor de woningen vervat. Hieronder gaan we dieper in op dit voorwaardenkader en het sociaal en technisch onderzoek.

Bij aanvang van het selectieproces dient een eerste screening op basis van de noden van de kandidaat-deelnemer uit te maken of renovatie gefinancierd door het rollend fonds van GKO voor de kandidaat-deelnemer de beste oplossing is. Deze afweging dient voor de kandidaat-deelnemer uit te maken welk instrument op dat moment het meest geschikt is. Mogelijke alternatieven zijn bv. het Vlaams noodkoopfonds, eigen inbreng in combinatie met een energielening of enkel sociale/technische begeleiding. Hulp bij deze keuze en doorverwijzing zou door een stadsdienst aangeboden kunnen worden.

2.10.1 Voorwaardenkader

Voor een uitgebreide analyse van het voorwaardenkader verwijzen we naar het rapport Analyse voorwaardenkader (cf rapport Analyse voorwaardenkader – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation). Hieronder worden de daarin voorgestelde aanbevelingen opgelijst, aangevuld met enkele bijkomende aandachtspunten.

Aanbevelingen:

- In plaats van een werving met ‘golven’ wordt een systeem van continue werving aanbevolen.
- Nieuwe set inschrijvingscriteria:
 - o De kandidaat-deelnemer beschikt over 1 eigendom waar de domicilie ook gevestigd is.
 - o De kandidaat-deelnemer beschikt over een geldige brandverzekering voor de woning.
 - o Er is een renovatiebudget van minimum 15.000 EUR en maximum 45.000 EUR vereist om de woning die ongeschikt/onbewoonbaar is volgens de Vlaamse wooncode geschikt te maken voor bewoning.

[Voor meer details over de hierboven vermelde aanbevelingen, zie rapport Analyse van het voorwaardenkader.]

- Het is onmogelijk om strikte regels te maken/ draaiboeken te voorzien over alle denkbare uitzonderlijke situaties. Toch moeten uitzonderingen steeds goed gedocumenteerd worden.
- Voorwaardenkaders digitaal invullen (in plaats van op papier) kan de leesbaarheid verhogen.
- 1 voorwaardenkader voor alle doelgroepen vereenvoudigt het wervingsproces.
- Blijvend oog hebben voor een mogelijk Mattheüseffect en evalueren hoe men sterker kan inzetten op het vermijden hiervan.
- Er moet over gewaakt worden dat de toegang tot het project voor iedereen gelijk blijft en op gelijke manier verdedigd kan worden voor kandidaten die op verschillende momenten intekenen.
- Opleiding voorzien voor wervers i.v.m. de interpretatie van de voorwaarden.

2.10.2 Sociaal onderzoek

Verschillende geïnteresseerden konden niet deelnemen aan het project omdat ze niet voldeden aan de voorwaarden van het sociaal onderzoek (cf 2.10.7 Uitvallers + rapport Beschrijving uitvallers – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation). In een derde van de gevallen kwamen geïnteresseerden niet in aanmerking omdat het (gezins)inkomen boven de inkomensgrens van het voorwaardenkader lag. Om de beoogde doelgroep zo goed mogelijk te bereiken, werd een analyse gemaakt van het toegepaste voorwaardenkader. Op basis hiervan werden enkele aanpassingen aan het sociaal onderzoek voorgesteld (cf rapport Analyse voorwaardenkader – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation). Hieronder worden de voornaamste criteria voor het sociaal onderzoek opgelijst.

Aanbevelingen:

- Criteria voor het sociaal onderzoek:
 - o Huidig besteedbaar inkomen
 - o Belastbaar inkomen
 - o Leninglast
 - o Aankoopprijs woning
 - o Gezondheid
 - o Gebondenheid stad-woning
 - o Opleiding

[Voor meer details over de hierboven vermelde criteria, zie rapport Analyse voorwaardenkader.]

- Evalueren van de administratieve last en de begrijpbaarheid van de documenten door de doelgroep: hou dit eenvoudig
- Logische volgorde van opmaken dossiers om nutteloos werk te proberen vermijden: eerst sociale controle, nadien technisch onderzoek woning
- Inschakelen van mensen met de juiste expertise (bv. overname administratieve kant van dossieropbouw door OCMW was positief)
- Aandacht hebben voor flexibiliteit, voldoende ruimte laten voor maatwerk, zonder willekeurig te werk te gaan.

2.10.3 Technische screening van de woning

Alle woningen werden gescreend op een aantal technische parameters die vooraf werden bepaald in een voorwaardenkader. Op basis van dit technisch onderzoek werd bepaald of de woningen in aanmerking kwamen voor het project. Elke woning werd eerst gescoord op conformiteit met de Vlaamse Wooncode (cf rapport Woonkwaliteit en energieprestatie – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation). Daarnaast kreeg elke woning extra (slechte) punten op een aantal bijkomende indicatoren (cf rapport Profiel van de deelnemers en hun woning en sociale situatie voor renovatie – D4.4.2 Interim report 1: baseline measurement). Om deel te kunnen nemen aan Gent knapt op, moest de kwaliteit van de woning voldoende slecht zijn, maar met het budget van 30.000€ wel conform de Vlaamse Wooncode gerenoveerd kunnen worden.

Aanbevelingen:

- De technische screening van de woning komt best na het sociaal onderzoek. De meeste kandidaten vallen immers af tijdens het sociaal onderzoek. (cf rapport Beschrijving uitvallers – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation)
- Prioriteit is basis woonkwaliteit.
- De kwaliteit van de woning wordt bepaald aan de hand van een screeningsinstrument (wooncode of eigen checklist).
- Op basis van dit screeningsinstrument worden de prioritaire maatregelen bepaald.
- De woning moet gescreend worden op comfort, veiligheid en energetische aspecten. Indicatoren die comfort, veiligheid en energieverbruik controleren moeten in het screeningsinstrument opgenomen worden.
- De uitvoering van de technische screening gebeurt door een externe dienst/organisatie voor welke dit de hoofdtaak is.
- Aanwezigheid van de technische begeleider bij de screening is aan te raden (voor vertaling naar keuze werken, voor duiding over project, voor discussie over de screening,...).
- Betrek waar mogelijk de eigenaar(s) tijdens het bezoek van de woning en houd rekening met de kwetsbare positie van de bewoners (bv. schaamte over woning, trots, zelfbeschikking).
- De technisch controleur doet geen uitspraken over de woning en noch over de selectie (vermijden van verkeerde verwachtingen en zorgen dat de eigenaar niet met negatieve gevoelens achterblijft).
- Een minimum van 15.000 EUR voor prioritaire werken is noodzakelijk. Dit verhindert dat te goede woningen deelnemen waarvoor de investering in administratie en begeleiding niet opweegt tegen de mogelijke resultaten na renovatie en het risico voor het rollend fonds te groot wordt.

- De Vlaamse wooncode (Vlaamse Codex Wonen) wordt gebruikt als instrument voor de technische screening.

PRO	CONTRA
Bestaand gevalideerd instrument	Resultaat is bepalend voor de keuze van de uit te voeren maatregelen maar deze zijn niet noodzakelijk de keuze van de eigenaar.*
'Objectieve' controle door externe dienst (Toezicht – Dienst Wonen)	De maatregelen die door de wooncode als noodzakelijk worden gezien, betekenen niet noodzakelijk een verhoging van het wooncomfort, noch van de energetische prestaties van de woning.*
Gelijke uitvoering en vergelijking op Vlaams niveau mogelijk	Extra bezoek in te plannen van controleur aan woning.

*Dit kan opgevangen worden door de afspraak dat na renovatie niet aan de wooncode moet worden voldaan. (zie eerder)

- Voldoen aan wooncode na de renovatie is niet bindend (maar wel streefdoel). Het conformiteitsattest is (in Gent) vereist voor verhuurders, maar eigenaar-bewoners zijn hier niet aan gebonden.

PRO	CONTRA
Meer flexibiliteit in keuze werken, zowel voor technische begeleider als voor eigenaar (inspraak, eigenaarschap).	Geen 'officieel' gemeten kwaliteitsniveau na renovatie. (Controle na renovatie blijft wel mogelijk.)
Woonkwaliteit van slechte woningen kan toch verbeterd worden met beperkt budget, ook al voldoen ze na renovatie (nog) niet aan wooncode.	Mogelijks minder 'conforme' woningen na renovatie. (Maar meer woningen kunnen mogelijk verbeterd worden.)
Lock-in kan vermeden worden.	
Minder stress bij bewoners om conformiteitsattest te behalen.	
2e controlebezoek conformiteit na renovatie is niet nodig.	

- In plaats van de 'officiële' wooncode, kan ook gebruik gemaakt worden van een checklist op basis van eigen criteria ontwikkeld door een lokale overheid:
 - o Eigen focus mogelijk op wat in bepaalde context belangrijk geacht wordt.
 - o Controle kan uitgevoerd worden door een technische begeleider.
 - o Deze checklist is een niet gevalideerd, nog te ontwerpen instrument.

2.10.4 Selectiecomité

Er was onenigheid tussen de verschillende partners over een correcte samenstelling van het selectiecomité. Er moet een goed evenwicht zijn tussen een puur juridische/administratieve benadering en het menselijke aspect/voeling met de doelgroep.

Het gebrek aan transparantie over de beslissingsmethode was een bron van discussie. De vele uitzonderingen die gemaakt werden, zijn niet voldoende gedocumenteerd.

Na een eerste fase werd case-overleg georganiseerd bij speciale cases (= discussie over grenssituaties, twijfels, waarbij kwantitatieve gegevens niet volledig sluitend zijn). Iedereen die betrokken is en met kennis van zaken, is aanwezig. Hierbij werden de werkers wel betrokken en hun verslag werd meegenomen naar het selectiecomité. Dit werd door alle partijen als goed ervaren, ook al was er ook hier een krappe timing.

Aanbevelingen:

- De samenstelling van het selectiecomité dient voldoende divers te zijn en dient alle betrokken partners (overheid en middenveld) te includeren
- Veldwerkers kunnen echter niet mee beslissen over zelf aangebrachte kandidaten (om objectiviteit van de beslissing te garanderen)
- Er dient een grote transparantie te zijn over de beslissingen: een gemotiveerd schriftelijk verslag van elke beslissing is nodig
- Het ingevoerde case-overleg wordt best behouden
- Er dienen regelmatige bijeenkomsten georganiseerd te worden zodat beslissingen snel kunnen genomen worden.

2.10.5 Positieve-negatieve beslissing mededelen

In minstens twee gevallen werd na een heel lang traject en de overtuiging van een positieve beslissing de kandidaat toch nog geweigerd na het ondertekenen van de renovatieplannen. Men is voorzichtiger geworden met uitspraken over deelname in de loop van het project.

Het was ook onvoldoende duidelijk wie verantwoordelijk is voor het mededelen van de eindbeslissing, waardoor in enkele gevallen de bewoners die zeer laattijdig te weten kwamen.

Aanbevelingen:

- Voorkomen dat mensen laattijdig nog afvallen (snelle inschatting van belangrijke aspecten)
- Snelle mededeling indien mensen afvallen
- Duidelijkheid over wie deze boodschap brengt (en op welke manier), zeker in het geval van een negatieve beslissing. Dit dient te gebeuren door iemand met een sociaal professionele achtergrond in het voeren van slechtnieuwsgesprekken.
- Verder is het belangrijk om andere kanalen, hulpbronnen of pistes aan te reiken en te bespreken met (niet-geselecteerde) kandidaten, zowel op renovatievlak als op vlak van sociale rechten

2.10.6 Dossiers ondertekenen

Het ondertekenen van de dossiers op het stadhuis werd door sommige deelnemers als (te) overweldigend ervaren, anderen konden dit wel appreciëren.

Aanbevelingen:

- Indien dit mogelijk is (afhankelijk van de timing en het aantal dossiers), is het aangewezen om een officieel ondertekeningmoment te organiseren.
- Afhankelijk van de groep deelnemers kan dit meer of minder formeel gebeuren. Er dient rekening gehouden te worden met de leefwereld van de deelnemers, bv. rekening houden met de taal en de eetgewoontes van de kandidaten, indien er kandidaten met kinderen zijn, is het goed om aandacht te hebben voor hun leefwereld en hen actief te betrekken.

2.10.7 Uitvallers

Er werd informatie over 572 uitvallers genoteerd (cf rapport Beschrijving uitvallers – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation). Bij het grootste deel (32,5%) was een te hoog (gezins)inkomen de reden tot uitval. 8,1% van de uitvallers hadden meer dan één eigendom. Bij 12,8% van de uitvallers was de staat van de woning beter dan vooropgesteld in het voorwaardenkader en in 4,7% was de staat van de woning dan weer te slecht. 4% van de uitvallers was op dat moment geen (volle) eigenaar (bv. o.w.v. een lopende echtscheidingsprocedure) (4%) of was niet gedomicilieerd op het betreffende pand (2,3%).

De opvolging van de uitvallers was niet in alle gevallen evident (enkele mensen zijn volledig uit het project gestapt en hebben elke doorverwijzing geweigerd).

Een positief punt is wel de doorverwijzing naar de woonwyzers, maar een echte structuur is hiervoor (nog) niet opgebouwd.

Wanneer de woning te goed is, is een goede renovatieondersteuning en begeleiding bij premies een aangewezen alternatief. Er is nog steeds een grote groep die het aanbod van de stad niet kende en hierover verrast en verwonderd was. Hierbij kan rekening worden gehouden met het aanbod van al de partners (ook het OCMW met hun rechtenbenadering). Hier kan zeker meer op ingezet worden.

Wanneer de woning te slecht is, gebeurt er niets en in sommige gevallen is dit dramatisch. Bij Het is een moeilijk probleem voor begeleiders om dit op te volgen. De vraag is of dit wel behoort tot hun taak. Sommige van deze uitvallers zitten wel met een officiële verklaring van ongeschiktheid en worden nu in de kou gelaten.

Voor de groep senioren werd onderbezetting als een uitsluitingscriterium ingevoegd. Veel mensen begrijpen dit niet en er zijn geen (of te weinig) betaalbare alternatieven. Opvolging ontbreekt, terwijl er wel mogelijkheden liggen, zoals hospita-wonen of zorgwonen.

Aanbevelingen:

- Projecten zoals GKO dienen in een breder kader gezien, dus naast andere projecten, waarbij deelname aan GKO enkel voor een specifieke groep van mensen een goede oplossing is. Voor kandidaten die in de mogelijkheid zijn om een energielening aan te gaan, is dit meestal een te verkiezen piste. Het Vlaams Noodkoopfonds is een betere optie voor mensen die op dit moment niet kunnen lenen maar een rooskleurigere toekomst hebben dan de echte noodkopers (bv. jonge mensen, alleenstaanden, carrièremogelijkheden...). Actieve toeleiding en verdere begeleiding zijn hierbij voor sommigen zeer belangrijk.
- Het aanbieden van nazorg en blijven inzetten op pro-actieve rechtenbenadering is een belangrijk aandachtspunt
- Andere ondersteuningsvormen dienen verder verkend en ontwikkeld te worden, bv. het CLT-model.

2.11 Renovatie

2.11.1 Opmaken renovatieontwerp

Het was voor de technische begeleiders niet steeds heel duidelijk welke werken al dan niet binnen het project passen en hoe flexibel men zich kan opstellen. De sociale begeleiders deden soms onrealistische beloftes aan de deelnemers. Dit alles leidde af en toe tot situaties waarbij bewoners geen juiste verwachtingen hadden over de werken. Ook over de afwerkingsgraad waren de verwachtingen niet altijd correct (niet goed doorgesproken met bewoners, aanvankelijk was het ook niet altijd duidelijk voor de begeleiding). Om de deelnemer in deze fase niet te verliezen, zal dit voor sommige dossiers een tijdsintensieve fase zijn. Het eindresultaat moet een plan zijn waarin de bewoner zijn verwachtingen en wensen terugvindt en niet het gevoel heeft in een keurslijf gedwongen te worden. Tegelijkertijd moet er ook rekening gehouden worden met de woningkwaliteitseisen zoals beschreven in de regelgeving over het Vlaamse woonbeleid (Vlaamse Codex Wonen).

Er zijn enkele vragen over het gebruik van de Vlaamse Wooncode als instrument voor de technische screening.

Bij het opmaken van het renovatieontwerp is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met het gevoel van eigenaarschap bij de bewoner. Sommige deelnemers hadden het gevoel dat er te veel voor hen beslist werd en dat ze te weinig inbreng hadden bij de keuze van de maatregelen.

Aanbevelingen:

Aanpak:

- Het is belangrijk te beseffen dat dit een tijdsintensieve fase is. Het betreft niet uitsluitend de verandering van de woning maar impliceert een verandering van het leven van de bewoner. Elke verandering kan op weerstand stuiten. Indien de bewoner het gevoel heeft voldoende betrokken te zijn bij het renovatieontwerp en er naar zijn of haar noden wordt geluisterd, hoe meer kans op slagen voor de vervolgstappen.

- Sociale begeleider en technische begeleider bespreken eerst samen het renovatieplan om tot een gedeelde visie te komen.

- Nadat er een voorstel van de renovatiewerken is opgemaakt, is het belangrijk om alles zeer goed door te spreken met de bewoner(s). Indien mogelijk is het zeker een meerwaarde dat zowel de technische als de sociale begeleider tijdens de bespreking met de bewoner(s) samen aanwezig zijn.

Tijdens dit gesprek is het belangrijk om aangepaste gesprekstechnieken te hanteren (probleem verkennende gesprekken, motiverende gespreksvoering...) om de wensen en verlangens van de bewoner goed in kaart te brengen, deze tegenover de wooncode (of aangepast model) te plaatsen en indien nodig te zoeken naar een aangepast compromis.

- Eigenaars dienen voldoende ruimte en tijd (1 week à 1 maand) te krijgen om na te denken over de voorgestelde plannen en om extra informatie op te vragen. Er is blijvende aandacht nodig voor het gevoel 'eigenaar' te blijven zijn van de beslissingen.

- Indien in het eerste gesprek niet meteen wordt overeengekomen over de uit te voeren renovatiemaatregelen, volgt een bijkomend gesprek over de definitieve keuze van de werken.

- Het hele renovatieontwerp dient in voldoende detail opgenomen te worden in een schriftelijke neerslag om misverstanden te vermijden. Ook de afwerkingsgraad en afspraken over welke werken bewoners al dan niet zelf mogen doen, mogen hierin niet ontbreken. Het kan een extra steun zijn om dit resultaat visueel te maken met mogelijkheid om af te vinken bij het einde van de werken.

Keuze maatregelen:

- De keuze voor de uit te voeren maatregelen wordt gemaakt op basis van het instrument gebruikt voor de technische screening. (zie 2.10.3 Technische screening van de woning)
- Elk dossier is maatwerk.
- Bij de keuze van de werken komen werken ter verbetering van de basis woonkwaliteit en veiligheid steeds op de eerste plaats. Daarna volgen energiebesparende maatregelen. Indien er dan nog budget over is, kan gekeken worden naar duurzame energieopwekking. Uit de analyse van de uitgevoerde maatregelen, komt duidelijk naar voor dat werken in functie van basis wooncomfort en veiligheid het meest werden uitgevoerd. (cf rapport Woonkwaliteit en energieprestatie – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation)
- Een onderscheid tussen prioritaire en secundaire werken kan meer duidelijkheid scheppen voor zowel de deelnemer als de begeleiders. De prioritaire werken zijn noodzakelijk ter verbetering van de basis woonkwaliteit en veiligheid die werden gescreend tijdens het controleren van de technische voorwaarden. Op basis van het hiervoor gebruikte instrument worden de prioritaire werken bepaald. In het geval van GKO is dit de Vlaamse Codex Wonen.
 - o Voor deze werken dient een minimumbudget nodig te zijn (GKO: 15.000 EUR). Op deze manier worden woningen in te goede staat uitgesloten. Deze woningen kunnen namelijk met een relatief klein budget voldoen aan de vooropgestelde technische voorwaarden.
 - o Er wordt naar gestreefd dat de woning na renovatie voldoet aan de opgelegde technische voorwaarden. Dit hoeft echter niet bindend te zijn.
- Wanneer er na het uitvoeren van de prioritaire werken nog budget beschikbaar zou zijn, kunnen secundaire werken aan het renovatieontwerp worden toegevoegd. Bij de keuze van deze werken is meer inspraak van de eigenaar mogelijk.
- Extra diensten die noodzakelijk zouden zijn voor de uitvoering van de maatregelen (zoals samenwerking met een architect, ingenieur,...), zijn inbegrepen in het renovatiebudget van de woning.
- GKO:
 - o In het geval van GKO worden de prioritaire werken bepaald a.d.h.v. de Vlaamse Codex Wonen. De volgorde van deze werken wordt bepaald op basis van de categorie van de gebreken in het technisch verslag. Ernstige gebreken met mensonwaardige leefomstandigheden of veiligheids- en gezondheidsrisico's (categorie III) zullen zo eerst aangepakt dienen te worden.
 - o Er wordt een minimumbudget van 15.000 EUR vastgelegd voor deze prioritaire werken.
 - o Na renovatie moet conformiteit met de Vlaamse Codex Wonen nagestreefd worden, maar dit is niet bindend. Een conformiteitsattest is in Gent namelijk enkel vereist voor verhuurders, eigenaar-bewoners zijn hier niet aan gebonden.
 - Door geen resultaatsverbintenis aan te gaan, kunnen in overleg tussen de technische begeleider en de eigenaar de werken bepaald worden, en dienen niet álle werken die leiden tot conformiteit uitgevoerd te worden. Op deze manier kan (beperkt) rekening gehouden worden met de wensen van de bewoner(s) (inspraak) en kan de eigenaar mee betrokken worden bij de keuze van de werken (eigenaarschap).
 - Woningen die in zo'n slechte staat verkeren dat ze met het beschikbare budget niet conform de wooncode gerenoveerd kunnen worden, komen ook in aanmerking. Op deze manier kan een grotere groep eigenaars in een kwetsbare positie die leven in een woning in zeer slechte staat toch bereikt worden.
 - Werken die noodzakelijk zijn voor conformiteit maar die toekomstige renovatiewerken in de weg zouden staan, verhinderen en/of mogelijk in

de toekomst weer veranderd/afgebroken moeten worden (lock-in), kunnen uitgesteld worden.

2.11.2 Renovatieproces

2.11.2.1 Aannemers

Aannemers vinden en selecteren

Er waren nogal wat moeilijkheden om voldoende aannemers te vinden. Daarnaast is het een aantal keer voorgekomen dat aannemers toezegden voor meerdere woningen, maar dat er hierdoor ook vertragingen ontstonden in het uitvoeren van de werken (zonder dat je dit de aannemers kwalijk kan nemen). Een logisch gevolg van de tijd nodig om meerdere offertes te vergelijken. Dit kan ook spanning veroorzaken tussen de begeleiders, want soms zal in een woning met een andere technische begeleider sneller kunnen gestart worden (iedereen werkt wel voor GKO, maar zo voelt dat niet voor de bewoners).

Aannemers zoeken gebeurt via-via.

Werken met kleine familiebedrijfjes werd als de best piste ervaren: deze hebben vaak meer voeling met de doelgroep, zijn flexibeler en hebben de mogelijkheid om een deel van coördinatie aan de technisch begeleider over te laten zodat de prijs kan gedrukt worden. Werken met grote ketens voor nieuwe badkamers/keukens is niet interessant: deze zijn veel duurder.

Aanbevelingen:

- Herbekijken hoe men makkelijker aannemers kan vinden. Pistes van werken met raamcontracten en/of dienstenbedrijven verder exploreren.
- Goed documenteren van ervaringen met aannemers en lijst van goede contacten (met wie reeds samen werd gewerkt) up-to-date houden.
- Niet rekenen op voordeel qua volume maar het project zien als een verzameling van individuele trajecten.
- Geen eenduidige aanbeveling over keuze voor totaalaannemer en/of familiebedrijf/groot bedrijf. Voor beide zijn voor- en nadelen:

Werken met totaalaannemer per project	
PRO	CONTRA
Coördinatie, planning en overzicht gebeurt door aannemer	Niet makkelijk te vinden voor kleine projecten.
Centraal aanspreekpunt, zowel voor bewoner als begeleider	Als het fout gaat, kan er veel fout gaan.
Flexibiliteit mogelijk: aannemer kan soms wat meer werken uitvoeren wanneer hij voor de volledige werf (het volledige budget) wordt aangenomen.	De kans is groter dat de totale kost hoger wordt: de totaalaannemer kan een coördinatie fee van 10 à 15% vragen op de werken in onderaanneming.
Geen discussies in verband met grenzen van aanneming, de totaalaannemer is voor alles verantwoordelijk.	

Werken met clusteren van werven (totaalaannemer voor meerdere dossiers of aannemer voor specifieke werken in meerdere dossiers)	
	CONTRA
	Zo goed als niet te vinden (geen interesse van aannemers)
	Geen prijsvoordeel uit volumes, alles is maatwerk
	Het maatwerk maakt het moeilijk om werken correct in te schatten.
	Dossiers liggen te gespreid in tijd waardoor het moeilijk is om meerdere werken uit verschillende dossiers samen te gunnen.

Werken met kleine familiebedrijven (t.o.v. grotere bedrijven)	
PRO	CONTRA
Aangepast aan kleinere projecten	Moeilijk/niet te vinden via geijkte kanalen, eerder via informele contacten
Soepelere prijsonderhandelingen	Groter risico op vertragingen bij uitval van werknemers.
Coördinatie mogelijk door technische begeleider, wat prijs kan drukken	

Offertes opvragen

Ook het oorspronkelijke logge systeem waarbij telkens minstens 3 offertes moesten worden voorgelegd aan het OCMW, leidde soms tot vertragingen bij het starten met aannemer. Dit systeem werd aangepast: 2 offertes moesten opgevraagd worden, maar deze moesten niet meer noodzakelijk ontvangen en voorgelegd worden aan het OCMW.

Omdat er allerlei kleine werken worden uitgevoerd, moeten er veel offertes opgevraagd worden. Het is tijdrovend en moeilijk om voldoende offertes te ontvangen. Voor veel aannemers zijn kleine werken niet interessant. Werken groeperen lukt niet altijd omdat het gaat over veel verschillende kleine werken die uitgevoerd (moeten) worden in verschillende periodes. Door de ervaring van de technische begeleiders met dit type renovaties, weten de begeleiders vaak al bij de eerste offerte of een (betrouwbare) aannemer een correcte prijs vraagt. Een tweede offerte wordt dan moeilijk gevonden: het is niet eenvoudig om een andere aannemer te overtuigen om ook een offerte in te dienen als eigenlijk al duidelijk is dat het aanbod van de eerste aannemer moeilijk te overtreffen is en dus zal gekozen worden. Voor de controle vanuit het Europese fonds (UIA) blijkt vooral de vraag naar offertes (openbare bekendmaking) belangrijk om te kunnen aantonen. Als er geen reactie op de vraag komt, mag het project daardoor niet verhinderd/opgehouden worden.

Extra problemen traden op wanneer verborgen gebreken aan het licht kwamen en er opnieuw offertes moesten gevraagd worden.

Men had gedacht voordeel te halen uit het volume, maar dit geldt niet in dit project, het zijn steeds zeer individuele trajecten.

Aanbevelingen:

- 1 offerte (vs 2 offertes) aanvragen

PRO	RISICO
Tijdswinst: Extra offertes aanvragen vraagt veel tijd van de technische begeleider (aannemer zoeken, afspreken met aannemer én bewoner in de woning, offerte nakijken,...)	Gekende aannemers krijgen meer kansen.
Minder administratie: Extra offertes aanvragen vraagt veel administratie van de technische begeleider (aannemer contacteren, afspraken maken met aannemer én bewoner, offerte corrigeren indien nodig,...)	Vergelijking offertes niet mogelijk > prijskennis technische begeleiding noodzakelijk. Vergelijken met gelijkaardige werken in andere dossiers wel mogelijk. Bij twijfel kan bijkomende offerte opgevraagd worden.

- De technische begeleider moet de marktconformiteit van elke offerte nagaan.
- Facturen van doe-het-zelvers kunnen ook ingebracht worden voor werken overeengekomen met de technische begeleider en na controle op de uitvoering door de technische begeleider.

Voorschotten aan aannemers:

Aannemers moeten alle bouwmaterialen op voorhand aankopen. Kleine aannemers hebben weinig/geen financiële reserves. Aannemers verkiezen dus klanten die een voorschot betalen. Door de

huidige materiaaltekorten en stijgende materiaalprijzen worden voorschotten nog belangrijker voor de aannemers.

Het risico bestaat dat de aannemer niet betrouwbaar blijkt en schulden heeft bij fiscus of sociale zekerheid.

Aanbevelingen:

- Er zijn duidelijke afspraken nodig over wie het risico draagt (bv. OCMW).
- Vóór de betaling van een voorschot moet de financiële situatie van de aannemer gecontroleerd worden (controle RSZ-bijdragen). Aannemers die reeds op een controlelijst staan (bv. van de EnergieCentrale), werden hierop al gecontroleerd, maar toch is controle voor elke betaling aanbevolen.

Communicatie met aannemers:

Er komen heel wat mensen over de vloer bij de deelnemers. Van sociale en technische begeleiders mag verwacht worden dat ze voldoende kennis en empathisch vermogen hebben om met de doelgroep om te gaan, maar dit kan moeilijk verwacht worden van al de aannemers. Soms gaat het over 'huizen die stampvol staan en niet zo proper zijn'. De aannemers komen in contact met mensen in een kwetsbare positie maar hebben vaak een tekort aan competentie/ervaring om met deze groep om te gaan. Daarenboven spreken sommige aannemers de taal van de bewoner(s) niet waardoor er geen interactie met de bewoner(s) mogelijk is.

Aanbevelingen:

- Een moeizame communicatie tussen aannemer(s) en bewoner is niet altijd te vermijden, maar begeleiders moeten hier blijvend oog voor hebben en ondersteunend optreden.

2.11.2.2 Tijdelijke verhuis

Een tijdelijke verhuis is soms noodzakelijk tijdens de renovatiewerken. Dit moet kunnen opgevangen worden via het project door het beschikbaar stellen van een transitwoning.

Het feit dat er transitwoningen beschikbaar zijn, wordt als positief ervaren (zowel door bewoners die er verbleven als door begeleiders die dit konden aanbieden). Een verblijf van 4 weken was vaak wel (te) nipt; later in het project werd dit flexibeler. Naast de transitwoning van de stad heeft de organisatie die instaat voor sociale begeleiding ook een woning in eigen beheer.

In de eerste fase was niet ingeschat dat zoveel mensen een transitwoning zouden nodig hebben. Later werd hiervoor een samenwerking met een hotel voorzien (maar hier is geen gebruik van gemaakt).

Aanbevelingen:

- Het moet mogelijk zijn om langer dan 4 weken in de transitwoning te verblijven.
- Het aanbieden van mogelijke stockage van de inboedel is een meerwaarde.
- Er zijn duidelijke afspraken nodig rond onderhoud en opruimen van de transitwoningen.
- Er moet rekening gehouden worden met ad hoc wijzigingen in de beleving van de bewoners tijdens de renovatie of met vertragingen waardoor mensen snel een tijdelijk verblijf nodig hebben. Hiervoor kan een hotel een oplossing bieden.
- De sociale begeleider kan voor renovatie het informeel ondersteunend netwerk van de bewoner(s) in kaart brengen.

2.11.2.3 Resultaat van de werken

Over het resultaat van de werken is men over het algemeen positief. Hier en daar zijn er wel zaken die niet goed zijn uitgevoerd (cf rapport Sociale impact voor de deelnemers – D4.4.3 Interim report 2: final measurement). Hier speelt deels ook het feit dat alles met zeer beperkte middelen moet gerealiseerd worden (goedkope materiaalkeuze). In uitzonderlijke gevallen zijn er na renovatie nieuwe problemen die opduiken of zelfs het gevoel een slechtere woning te hebben dan voordien.

Bewoners hadden soms verkeerde verwachtingen over de afwerkingsgraad, bij sommigen was de afwerking ondermaats of werd deze als ondermaats ervaren.

Controle werken:

Na renovatie werden de resultaten getoetst aan de wooncode. Doordat deze veranderde tijdens het project, kregen sommige bewoners geen conformiteitsattest. (cf rapport Woonkwaliteit en energieprestatie – deelrapport D4.4.4 Final report evaluation)

De goedkeuring van de eindfactuur betekent de oplevering. Dat kan per mail maar telkens a.d.h.v. de formele bewoording 'oplevering': vanaf dan begint de garantieperiode.

Een oplevering van alle werken op een gezamenlijk moment met bewoner, technische begeleider en aannemer(s) is niet opportuun:

- Dit is moeilijk omdat op sommige werven verschillende kleine aannemers kleine werken hebben uitgevoerd. Het is niet evident om deze allemaal samen te brengen.
- Er werden veel werken voor kleine budgetten uitgevoerd: het zou teveel moeite vragen van de aannemer om telkens aanwezig te zijn op een extra moment voor de totale oplevering.
- Door de kwetsbare positie bewoner(s) bestaat enerzijds het risico dat de eigenaar van gedachten verandert over werken die eerst goed werden bevonden door zowel eigenaar als technische begeleider. Het is niet interessant om tijdens het moment van oplevering de discussie opnieuw op te starten, in het bijzijn van alle aannemers. Anderzijds bestaat het risico dat de eigenaar op het moment van oplevering nog werken wil toevoegen waardoor de oplevering uitgesteld moet worden.
- De technische begeleider is de filter tussen de eigenaar en de aannemer: klachten gaan via de begeleider en niet rechtstreeks naar de aannemer. Zonder deze filter zouden veel aannemers wellicht afhaken.

Vertragingen:

Er waren heel wat vertragingen vóór de start van en tijdens de renovaties. Men haalt hiervoor meerdere factoren aan. Er was niet alleen de coronapandemie, maar ook het slechte weer in de zomer van 2021. Er waren bepaalde moeilijke omstandigheden, de typische vertragingen door werken die op elkaar moeten afgestemd worden en prioriteiten/werkdruk van aannemers (= gangbaar). De aannemers moeten sinds 2021 ook steeds langer wachten op de levering van materialen. Hier en daar zag men ook een gebrek aan besluitvaardigheid (bij technische begeleiders en/of bij bewoners). Niet alle technische begeleiders namen even proactief initiatief tot contacten (belangrijk bij de doelgroep om zelf initiatief te nemen).

Het blijven betrekken van mensen in kwetsbare positie tijdens de werken is een tijdsintensief proces dat de renovatie kan vertragen.

Aanbevelingen:

- Samenwerking met het dienstenbedrijf zou een hele stap vooruit zijn.

- Duidelijke communicatie met bewoner over afwerkingsgraad (onderscheid prioritaire werken en afwerking).
- Eindevaluatie samen met bewoner en technische begeleider a.d.h.v. het renovatieplan met de vooropgestelde werken.
- Het is belangrijk een duidelijke termijn vast te leggen na oplevering waarbinnen de deelnemer de technische begeleider nog kan contacteren bij (verborgen) gebreken.
- Een 2^e controle van de conformiteit is niet noodzakelijk. Het gevaar bestaat om de bewoners onnodig ongerust te maken. We dienen te vermijden dat mensen gedwongen worden werken te laten uitvoeren die ze zelf niet nodig achten (of zelfs terug afbreken).

2.12 Nazorg

Na uitvoering van de renovatiewerken is het belangrijk om oog te hebben voor de nazorg.

Aanbevelingen:

- Er kan ondersteuning gegeven worden bij afwerking die niet binnen het project voorzien is. De bewoners kunnen hiervoor doorverwezen worden naar het juiste bedrijf.
- Er kan een introductie gegeven worden over het gebruik van de woning, zoals omgang met nieuwe technieken (gebruik thermostaat, ventilatie,...)
- Na renovatie zijn de woningen vaak meer luchtdicht dan voor renovatie. Bij onvoldoende ventileren kan dit leiden tot een ongezond binnenklimaat. Het belang van ventilatie moet geïdentificeerd worden.
- De bewoners moeten verder geïnformeerd worden over het aanbod dat hen verder kan ondersteunen:
 - o Ondersteuning bij afwerking
 - o Mogelijke extra premies
 - o Verdere renovatiemogelijkheden
- Er dient een stappenplan uitgewerkt te worden voor op lange termijn: wat als er iets fout gaat of als er klachten zijn na renovatie.
- Mogelijks moet de brandverzekering na renovatie herzien worden. De begeleider kan dit samen met de bewoner in orde brengen.

2.13 Evaluatie - monitoring

Tijdens het UIA-project werd de evaluatie van het project opgenomen door een onderzoeksgroep. Verschillende deelnemers geven aan dat ze deze evaluatie op prijs stellen, zoals bijvoorbeeld in dit citaat uit een interview met een deelnemer:

“Algemeen: heel blij met deelname, jaar renovatie was lastig, maar geeft nu goed gevoel dat alles in orde is. Geniet er nog telkens van. Goed dat dit opgevolgd wordt (zoals onderzoek door KU Leuven), kan zeker nog bredere doelgroep bereiken dan nu.”

Aanbevelingen:

- Een lange termijn monitoring kan de resultaten en de impact van het project in kaart brengen. Sommige effecten van het project zullen pas na enkele maanden/jaren na renovatie duidelijk worden en kunnen ook dan pas gemeten/geanalyseerd worden.
- Het opstellen van een data management plan zorgt ervoor dat data op een gestructureerde manier bijhouden wordt.

- Een degelijke evaluatie en monitoring van het project zorgt ervoor dat de resultaten kunnen gedeeld worden met deelnemers, stakeholders, partners, andere geïnteresseerden,... Dit garandeert de transparantie van overheidsmiddelen.