



# **Projectverslag**

**‘(Energetische) renovaties bij kwetsbare  
woningeigenaars in Antwerpen’ (2018-2024)**

→ inzichten, resultaten en aanbevelingen

# **Inhoudstafel**

**Voorwoord door projectverantwoordelijke Gina Verbeeck**

- 1. Van wit blad tot eerste resultaten**
- 2. De complexiteit van de gelaagde kwetsbaarheid**
- 3. Uitdagingen - weerbarstige realiteit**
- 4. Werkwijze: focus op maatwerk**
- 5. Resultaten**
- 6. Welke impact heeft onze dienstverlening gehad?**
- 7. Aanbevelingen**

# Voorwoord

Beste lezer,

Voor je ligt het projectverslag van het Europees project BEreel! (Belgium Renovates for energy efficient living 2018-2024) waaraan stad Antwerpen deelneemt.

## Doelstelling

Het BEreel! Project wil **kwetsbare woningeigenaars** detecteren, informeren, overtuigen en helpen om hun woning comfortabeler (leefbaarder) en energiezuiniger te maken dankzij een intensieve renovatiebegeleiding.

- **BEreel! Actie C12** heeft als doel om een **innovatief financieel businessmodel** te demonstreren, gebaseerd op de Vlaamse Energielening waarbij woningen van kwetsbare eigenaars budgetvriendelijk energetisch kunnen gerenoveerd worden. Het idee is dat de terugbetaling van de energielening (mogelijk) kan worden gerealiseerd door de energiebesparing ten gevolge van de renovatiewerken.
- **BEreel! Actie C14** heeft dezelfde ambities, maar wil deze doelgroep van kwetsbare woningeigenaars vooral benaderen via de **gratis energiescan**. Minimum 10% van deze scans zou uiteindelijk moeten leiden naar het uitvoeren van energetische renovaties. We maken gebruik van bestaande mogelijkheden enerzijds en nieuwe innovatieve werkwijzen en financieringsmethodes anderzijds. We zoeken **creatief en proactief** naar eigenaars binnen de kwetsbare doelgroep. We bouwen een relevant netwerk uit en ontwikkelen de nodige expertise. Dit project biedt ons de kans om nieuwe benaderingen en middelen uit te testen en succesvolle methodes op te schalen.

Dit project streeft ernaar om tussen 2018 en 2024 **500 tot 700 woningen** een energetische renovatie te laten ondergaan in stad Antwerpen en haar districten. Bij deze doelgroep gaat het meestal over het vernieuwen van daken, de ramen en de verwarmingsinstallaties.

Het project werd in 2019 opgestart door één persoon, zoekend naar en gebruik makend van enkele bestaande maar zeer versnipperde diensten en financiële instrumenten. Al doende werd ervaren wat er echt nodig is om de woningen van kwetsbare eigenaars energetisch te verbeteren. In 2020 kwam er versterking van een bouwtechnisch expert en sindsdien evolueerden we naar de **reguliere dienstverlening 'renovatiebegeleiding voor kwetsbare woningeigenaars'** van het Energiehuis van de stad Antwerpen.

In tussentijd heeft de Vlaamse overheid (mede dankzij impulsen en adviezen van steden en gemeenten) nieuwe financiële instrumenten en incentives gelanceerd. Waar de renteloze energielening van 15.000 euro tot juni 2022 de enige financiële oplossing was, is er nu de **Mijn VerbouwLening** van max 60.000 euro met een looptijd tot 25 jaar, met een ruimer aantal toegelaten investeringen.

In 2020 lanceerde Vlaanderen de **Noodkoopfondsfinanciering**. OCMW's en energiehuizen konden hierop intekenen om ook de financieel meest kwetsbare woningeigenaars te kunnen helpen.

**Dit BEreel!-project vertrok vanuit klimaatdoelstellingen, zoals het verminderen van CO2-uitstoot en het verlagen van de energiefacturen, maar het werd al snel duidelijk dat er veel meer speelt bij kwetsbare woningeigenaars.**

Hun beperkingen en problematieken overstijgen de grenzen van bevoegdheden. Energie, wonen, armoedebestrijding, welzijn en gezondheid, omgeving, stedenbeleid, opvoeding en jongeren, inburgering en inclusie, seniorenbeleid.... **Al deze beleidsniveaus hebben belang bij een sociaal renovatiebeleid.**

Belangrijk om te vermelden is dat in dit project de focus lag op **eigenaars/bewoners met een duidelijk kwetsbaar profiel**. De eerder zelfredzame burger met ambitieuze energetische renovatieplannen worden door een ander team binnen het Energiehuis geholpen.

Daarnaast is er ook een grote groep kwetsbare burgers die een woning **huren**. In 2023 startte het Energiehuis een project op dat zich specifiek richt op het stimuleren van energetische renovaties bij private verhuurders. Tot slot wordt er binnen het Energiehuis ook sterk ingezet op het energetisch verbeteren van **appartementengebouwen**, waarbij vooral verenigingen van mede-eigenaars worden aangesproken en geholpen door een gespecialiseerd team.

Graag dank ik iedereen die heeft bijgedragen tot dit project en vandaag meewerkt aan de uiteindelijke dienstverlening die eruit is gegroeid. **Met veel toewijding en goede wil** hebben we er samen het best mogelijke van gemaakt, ondanks soms moeilijke omstandigheden.

**We hebben veel ontdekt en geleerd in dit traject en hopen dat onze ervaringen en conclusies een rol zullen spelen als er toekomstig beleid wordt uitgestippeld.**

Bijzonder veel voldoening halen we uit **het verschil dat we kunnen maken** in het leven van deze kwetsbare woningeigenaars/gezinnen. Hun woningen zijn weer leefbaar en betaalbaar. Bovendien dragen we samen met deze burgers bij aan de realisatie van de klimaatdoelstellingen.

Hopelijk krijgt dit project nog een mooi vervolg.

Veel leesplezier!

Gina Verbeeck, Projectverantwoordelijke

# 1. Van wit blad tot eerste resultaten

Bij aanvang van het project eind 2018 had stad Antwerpen nog geen ervaring met een gestructureerde aanpak om kwetsbare woningeigenaars mee te krijgen in de klimaatdoelstellingen en de energietransitie. We vertrokken van een wit blad.

## 1ste fase: vooronderzoek bij andere steden en gemeenten

We gingen kijken en luisteren naar andere Vlaamse steden en gemeenten die al initiatieven voor kwetsbare woningeigenaars hadden opgezet. We lieten ons onder meer inspireren door projecten in Kortrijk, Turnhout, Limburg, Gent en Oostende.

De belangrijkste conclusies uit deze eerste verkenning waren:

1. Deze projecten werden vooral gerealiseerd op **wijkniveau**. Ze kozen als het ware de wijken die aan renovatie toe waren en besteedden veel tijd aan het selecteren, communiceren, motiveren en overtuigen van de eigenaars.
2. De **doelgroep 'kwetsbare woningeigenaars'** bleek **moeilijk te detecteren** en werd onvoldoende bereikt via de OCMW's of via de reguliere communicatiekanalen.
3. **Renovaties werden uitgevoerd dankzij extra middelen** die de **lokale overheden** hiervoor hadden vrijgemaakt.  
Vooral in de vorm van retentie- of rollende fondsen (die later als model dienden voor het oprichten van het Vlaamse Noodkoopfonds)
4. De renovatieprojecten beschikten over een **volledig en toegewijd multidisciplinair team**.
5. De departementen **sociale dienstverlening/OCMW, Wonen en Klimaat & leefmilieu** werkten samen.
6. In de meeste steden en gemeenten bestaat de dienstverlening 'wonen' (net zoals in Antwerpen) vooral uit **informereren en adviseren op kantoor**.
7. **Collectief renoveren, door bijvoorbeeld een collectieve aankoop van ramen of dergelijke, biedt geen financieel of operationeel voordeel**

## Wat bestond er al in Antwerpen?

Uiteraard bestonden er in Antwerpen al diensten en incentives waar kwetsbare woningeigenaars, net zoals andere inwoners, terecht konden met hun vragen over wonen en renoveren. Maar **het aanbod was erg versnipperd en niet helder, de dienstverlening bleef informerend en adviserend**.

Deze diensten waren vooral gericht op woonkwaliteit en niet op de energieprestatie van een woning. Daarbij werd de zelfredzaamheid en de digitale en taalvaardigheden van veel woningeigenaars overschat, waardoor dat advies en die informatie dikwijls niet voldoende werd begrepen of toegepast.

Er werden verschillende premies, toelages en financieringsmogelijkheden aangeboden en dit door verschillende diensten en instanties. Het was moeilijk om door de bomen het bos te zien, zeker voor deze doelgroep. En vooral, de **aangeboden premievoordelen waren nutteloos als de woningeigenaar de werken niet kon financieren**. De op dat moment enige renovatielening met sociale aanvaardingsvoorwaarden was de renteloze energielening, voor max 15.000 euro.

Het Energiehuis Antwerpen bouwde in die periode een **energiescanteam** uit. Woningeigenaars konden toen, vaak via hun mutualiteit, OCMW of maatschappelijk begeleider, een gratis energiescan van hun woning aanvragen om te weten te komen welke ingrepen er wenselijk waren om energie te kunnen besparen. We ervaren dat we **langs die weg veel kwetsbare woningeigenaars konden detecteren**.

### Eerste initiatieven: wat kan wél?

We zijn gestart met het beperkte aanbod van diensten en steunmaatregelen tot bij de 'gedetecteerde' klant te brengen en er **samen mee aan de slag te gaan**, in plaats van de klanten louter door te verwijzen.

Met de **energielening** van 15.000 euro konden we alvast **het meest prioritaire probleem aanpakken**, zoals bijvoorbeeld de noodzakelijke dakisolatie -en renovatie (in 2019, 2020 lagen de bouwpreizen een stuk lager dan vandaag).

**Met de premie** die de eigenaar hiervoor kreeg kon de **volgende renovatie gefinancierd** worden, zoals bijvoorbeeld de vernieuwing van de centrale verwarming. **Voor de renovatie van andere energetische en kwalitatieve gebreken bestonden er dan geen financiële oplossingen meer**.

### Belangrijke eerste ervaringen

Tijdens die eerste contacten met klanten met een kwetsbaar profiel leerden we een aantal belangrijke zaken.

- De kwetsbare woningeigenaar renoveert zelden of nooit omwille van de klimaatdoelstellingen. **Ze willen renoveren omdat ze acute problemen ondervinden**. Van vocht en tocht in de woning, slecht of niet-werkende verwarmingsketels tot lekkende daken of omdat ze hun energiefactuur niet kunnen betalen. Deze mensen zijn op zoek naar hulp. **Voor hen zijn we de enige hulp**.
- **Het detecteren van de doelgroep kwetsbare woningeigenaars verliep vlot via het uitvoeren van de energiescans en via het sociale netwerk** aan wie we onze doelstelling en dienstverlening gingen voorstellen.
- De meerderheid van de **doelgroep heeft geen kennis van de energieleningen of premies**. Via de gebruikelijke communicatiekanalen worden ze niet bereikt.
- Qua prijs en administratieve aanpak zijn er **grote verschillen tussen verschillende aannemers**. De meeste kleinere aannemers zijn niet op de hoogte over renovatie-incentives zoals

leningen en premies en de algemene voorwaarden om er recht op te hebben. Ze geven hun klanten hierover geen informatie en hun financiële administratie beantwoordt dan ook niet aan de vereisten, nodig om leningen en premies aan te vragen. Doch, de kwetsbare woningeigenaar werkt net vooral met deze kleine aannemers omwille van hun beschikbaarheid op korte termijn en opvallend lagere prijzen. Maar ze missen dikwijls de financiële voordelen van de premies. **De renovatiebegeleiding kan dit voorkomen als tussenpersoon!**

- De allerbelangrijkste les die we leerden is dat de term '**kwetsbare woningeigenaar**' door tal van instanties ingevuld wordt als een persoon die vooral financieel kwetsbaar is en dus financiële incentives nodig heeft. Deze mensen hebben echter **veel meer nodig dan alleen een interessant financieel aanbod**. Zonder een **intensieve en praktische renovatiebegeleiding** hebben alle renovatie stimulerende maatregelen weinig zin bij deze doelgroep. In het volgende hoofdstuk hebben we het daar verder uitgebreid over.

## **Opstart Noodkoopfondsproject**

In 2020 smeedden stad en OCMW Antwerpen een samenwerking om in te gaan op de Vlaamse oproep om gebruik te maken van Vlaamse renovatiefinancieringen die de klant uitgesteld mag terugbetalen of bij verkoop van de woning. In 2021 en 2022 volgden een tweede en derde Noodkoopfonds-projectoproep waar we aan participeerden.

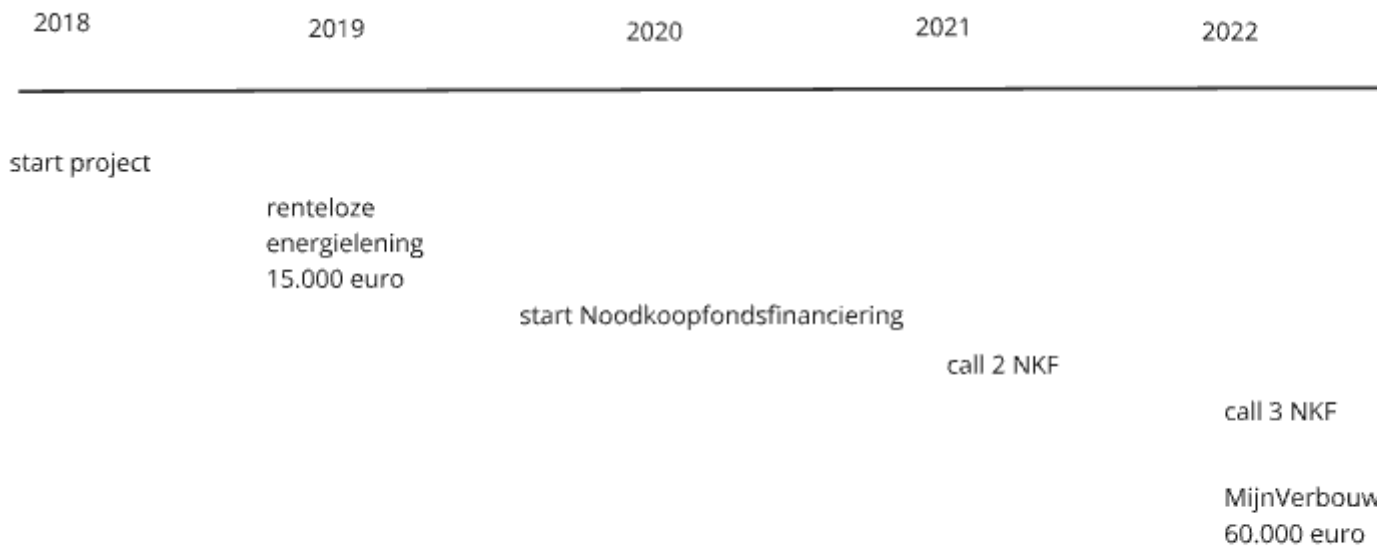
Dit gaf ons de kans om ook die eigenaars te helpen die omwille van financiële problemen **geen toegang hadden tot de energielening of voor wie de max 15 000 euro energielening onvoldoende was** om de belangrijkste woonproblemen te financieren.

## **Start geïntegreerde werking**

Midden 2022 lanceerde de Vlaamse overheid de Mijn VerbouwLening waarmee een groot deel van de burgers tot 60.000 euro kunnen lenen, terugbetaalbaar over 25 jaar, om hun woning te renoveren tot een kwalitatief en energiezuinig pand.

Pas sinds dat moment kunnen we stellen dat we **voor 90% van de eigenaars van een eengezinswoning met een kwetsbaar profiel, een aanbod en oplossing hebben om de prioritaire energetische en kwalitatieve gebreken te helpen aanpakken**. Dit door het aanreiken van financiële middelen én op voorwaarde dat er praktische administratieve, financiële en technische renovatiebegeleiding wordt aangeboden.





## 2. Kwetsbaarheid: zoveel gelaagder dan we denken

**Voor iedereen die wil inzetten op kwalitatief wonen, (sociale) klimaatdoelstellingen en energietransitie is het cruciaal om te weten wat de term ‘kwetsbaarheid’ precies inhoudt.**

**Veel woningeigenaars zijn hulpbehoevender en hulpelozer dan we denken.**

We spreken in dit rapport van ‘de kwetsbare woningeigenaar in een renovatiecontext. Te vaak wordt ervan uitgegaan dat het om een vooral financiële kwetsbaarheid gaat. Een gebrek aan middelen is inderdaad de grootste hindernis om woningen

energetisch te renoveren, maar dat geldt ook voor eigenaars behorende tot de (lage) middenklasse.

### **Kwetsbaarheid schuilt vooral in de volgende beperkingen, uitdagingen en problemen:**

- Slechte tot zeer slechte pandkwaliteit
- Leven onder de radar
- Niet vergunde en onvergundbare woonsituaties
- Geen voorkennis over kopen en eigenaarschap van een woning
- Onvoldoende kennis van het Nederlands
- Gebrek aan computer en digitale vaardigheden
- Gebrek aan administratieve vaardigheden
- Alleenstaand/éénouder gezin
- Gebrek aan deskundig en betrouwbaar netwerk
- Mentaal en fysiek uitgeput, moedeloos
- Schroom en schaamte
- Moeilijke zoektocht naar betrouwbare aannemers
- Gebrek aan administratieve kennis en vaardigheden bij aannemers
- Vatbaar voor misbruik en foute adviezen
- Kampen met vooroordelen
- Beperkingen van huidige dienstverlening
- Gebruiksonvriendelijke en ingewikkelde steunmaatregelen
- Geen weg terug voor eigenaars
- Gebrek aan basis technische kennis

- **Beperkte/geen financiële middelen**

## **Slechte tot zeer slechte pandkwaliteit**

De kwetsbare woningeigenaar wordt ook noodwoner of noodkoper genoemd.

### **Noodwoner**

Een noodwoner kocht in het verleden zonder al te veel moeilijkheden een woning. **Door gewijzigde levensomstandigheden** (echtscheiding, overlijden van de partner, ziekte, verlies job, ...) is het onderhoud van de woning, laat staan het herstellen of renoveren ervan, in het gedrang gekomen. Als gevolg treedt er verwaarlozing en/of verkrotting van het pand op.

Financiële marge om te investeren in de woning is er niet. Vaak betalen noodwoners nog een hypotheeklening af en hebben ze daardoor **geen financiële ruimte voor de afbetaling van een extra renovatielening**. Een helpend netwerk is er niet, of wordt door schaamte niet aangesproken.

En meestal zijn ze **niet (meer) voldoende zelfredzaam** om een renovatie en de financiering ervan te organiseren.

### **Noodkoper**

Noodkopers schaffen een woning aan, omdat ze **niet terecht kunnen op de huurmarkt**. Op een sociale huurwoning moet men jaren wachten wegens een acuut tekort aan sociale woningen. De private verhuurmarkt is duur en de verhuurders zijn veeleisend.

Noodkopers gaan dan maar tot het financiële uiterste om een woning (van geringe kwaliteit) aan te kopen.

**Meestal sluiten ze een sociale hypotheeklening af bij het Vlaams Woningfonds.**

Noodkopers zijn vaak wanhopig op zoek naar een woonst. Zonder enige voorkennis over technische gebreken, vergunningen, informerende documenten zoals EPC, keuring elektriciteit, renovatieverplichtingen,...

**Pas bij het bewonen ervaren ze de ernstige (energetische) gebreken aan de woning.**

De vorige eigenaars hebben duidelijk verkocht om renovatiewerken en kosten te vermijden. Ook bij de noodkopers treedt er verdere verwaarlozing en verkrotting van het pand op omwille van gebrek aan middelen en kennis over mogelijke hulpverlening. Ze zijn reeds tot het financieel uiterste gegaan om de woning te kunnen aankopen.

## **Onder de radar**

Zowel noodwoners als noodkopers leven vaak in **schrijnende omstandigheden**. Van vocht en schimmel in de woning tot tocht door de ramen, van veel verbruikende of niet-werkende verwarmingsketels tot lekkende, rottende daken.

De obstakels om te renoveren zijn in beide situaties dezelfde.

De realiteit is dat deze eigenaars nog veelal onder de radar van de maatschappelijke hulpverlening blijven. Ze hebben een job of ontvangen een uitkering. Ze leven zo zuinig mogelijk om hun hypotheeklening en andere facturen te kunnen betalen. Ze kochten een woning vooral met het doel onafhankelijk van huisbaas en maatschappelijke hulp te kunnen leven en in de hoop hun gezin van een goede woonst te voorzien en een nalatenschap op te bouwen voor hun kinderen.

## **Onvergunde en onvergunbare woonsituaties**

Naast weinig inzicht in de kwaliteit van een woning hebben kwetsbare profielen **weinig of geen kennis over vergunningsplichten**.

Net zoals de koper niets weet over informerende documenten vraagt hij of zij bij aankoop niet of de veranderingswerken uit het verleden volledig vergund werden. Verkopers en makelaars vermelden dit niet spontaan tijdens een verkoopgesprek en bij het verlijden van de akte zegt de notaris dat er geen 'gekende' overtredingen zijn. **Wij ervaren tijdens onze huisbezoeken dat een zeer groot deel van de woningen niet gekende verbouwingen/overtredingen bevat. Niet-vergunde en niet-vergunbare situaties worden onwetend overgekocht.**

Het gevolg is dat de oude verbouwen moeten **geregulariseerd** worden voor er kan gerenoveerd worden met hulp van onze diensten. Sommige overtredingen moeten geregulariseerd worden met verplichte tussenkomst van een architect, sommige overtredingen zijn niet te regulariseren en zouden in principe zelfs moeten afgebroken worden, met verlies van woonruimte als gevolg.

De nieuwe kopers/kwetsbare eigenaars zijn **onvoldoende zelfredzaam** om zelf in te staan voor deze regularisatieprocedure.

Dit vormt een **zware extra belasting** voor de renovatiebegeleiders.

De kosten om dit uit te besteden aan een extern architect kan deze doelgroep niet betalen.

*Kate, een weduwe met 3 schoolgaande kinderen kan haar lekkend dak niet renoveren omwille van gebrek aan middelen.*

*Een alerte dakwerker verwijst haar naar onze diensten voor een lening.*

*Wij constateren ter plaatse dat het lekkende dak op een lang geleden aangebouwd woningdeel ligt waarvoor vorige eigenaars nooit een bouwvergunning hebben aangevraagd. Na onderzoek kwamen we te weten dat deze overtreding niet vergunbaar is en dus niet kan geregulariseerd worden. Deontologisch mogen we haar niet begeleiden met de renovatiewerken aan dit deel van het huis.*

## **Geen voorkennis over kopen en eigenaarschap van een eigen woning**

Noodkopers hebben vaak **geen kennis over informerende documenten en renovatieverplichtingen**. Pas bij het verlijden van de aankoopakte bij de notaris komen ze te weten wat hun verplichtingen zijn en worden documenten als **elektriciteitsattest en EPC** overhandigd.

Pas op dat moment wordt duidelijk dat ze een renovatieproject hebben aangekocht, en geen degelijke woning. Sommige kopers hebben zelfs dit niet begrepen omwille van het gebrek aan kennis van de Nederlandse taal.

Ze zijn gelukkig omdat ze eindelijk, na jaren miserie op de huurmarkt, de zekerheid van een woonst voor hun gezin hebben.

Pas tijdens de winterperiode of zware regenval, ervaren deze nieuwe eigenaars de ernstige gebreken aan de woning.

*Naoual, een gescheiden moeder van 4 kinderen, kocht in 2023 een op het eerste gezicht solide woning in de buurt van de school.*

*Ze wist enkel dat de ramen vervangen moesten worden en kreeg hiervoor een extra renovatiebudget van het Vlaams Woningfonds. Tijdens de eerste winterperiode ondervindt ze dat ze de woning niet opwarmt, dat het warm water slechts af en toe 'werkt', en dat bij regen het dak lekt en de garage, waar diepvries, wasmachine en droogkast staan, steeds onder water loopt.*

*Via ons komt ze ook te weten dat de elektrische installatie niet conform is en dat haar woning een EPC label E heeft, wat wil zeggen dat ze zelfs verplicht is te renoveren.*

*Noch de hypotheekverstrekker (VI Woningfonds), de immomakelaar of de notaris hebben haar hierover geïnformeerd.*

## **Onvoldoende kennis van het Nederlands**

In een diverse grootstad als Antwerpen, waar veel inwoners een migratieachtergrond hebben, is het niet moeilijk om te begrijpen dat veel burgers worstelen met het Nederlands. De Vlaamse overheid heeft beslist enkel in het Nederlands te communiceren. **Heel wat burgers lopen hierdoor belangrijke informatie en communicatie mis.**

Soms wordt iemand niet geholpen door stedelijke loketten omdat die de klanten enkel in het Nederlands mogen aanspreken.

Of als ze geluk hebben is er een buur of kennis die hen wil helpen.

Zo worden ze nog kwetsbaarder.

Nochtans, dikwijls kunnen ze zich wel in het Engels of Frans uitdrukken en begrijpen ze de verstrekte informatie en adviezen.

**Indien noodzakelijk vragen we de kinderen van de klant, die meestal wel perfect Nederlands praten, te helpen als 'tolk'..**

## **Gebrek aan een computer en digitale vaardigheden**

De Vlaamse overheid kiest ervoor om digitaal te communiceren en **enkel nog met digitale premie- en leningaanvragen te werken.**

Nochtans heeft een grote groep Antwerpenaren (ouderen, laaggeschoolden, mensen die nooit met een computer werken of hebben leren werken of geen middelen hebben om er een

aan te kopen) geen toegang of te weinig digitale kennis om die aanvragen zelfstandig te doen.

Ook alle informatie en documentatie wordt online aangeboden.

**Veel communicatiecampagnes missen hun doel en bereiken een belangrijk deel van de burgers niet.**

**Opvallend is dat, uitgezonderd de oudere generatie, deze doelgroep eerder vlot werkt met smartphone. Berichten, documenten en foto's worden via whatsapp vlot uitgewisseld.**

### **Gebrek aan administratieve vaardigheden**

Kwetsbaarheid schuilt ook in het **onvoldoende capabel zijn om administratieve zaken in een gezinshuishouding aan te pakken.**

Om een leningsaanvraag te kunnen doen moet je beschikken over de juiste informatie en documenten. Een fysiek of digitaal klasement is vele mensen vreemd, ze weten niet welke documenten ze moeten bijhouden, waarom ze dat moeten doen en hoe.

Als ze langskomen in het Energiehuis of het Woonkantoor om zich te laten begeleiden bij hun leningsaanvraag hebben ze de vereiste documenten vaak niet bij. Ze worden verzocht een nieuwe afspraak te maken, in het bezit van de ontbrekende documenten en moeten zo **soms tot drie keer terugkomen** voor een nieuwe afspraak.

### **Gebrek aan deskundig en betrouwbaar netwerk**

Kenmerkend aan kwetsbare profielen is dat ze er vaak alleen voor staan. Bij gebrek aan een deskundig en betrouwbaar netwerk is de kans op onwetendheid, verkeerd advies en **het maken van foute beslissingen** groot.

Bij ouderen heerst er soms een gevoel van **schaamte** om hulp te vragen aan hun volwassen kinderen.

### **Kwetsbaar voor misbruik en oplichting**

Deze kwetsbaarheid maakt hen **een gemakkelijk slachtoffer** van verkopers zonder scrupules.

Zo worden ze vaak dubbel of te hoog verzekerd, sluiten ze ongeschikte energiecontracten af, laten zich misleiden door foute adviseurs.

Aannemers zijn al dan niet bewust onzorgvuldig bij het bezorgen van juiste en volledige documenten. Ze leveren geen nazorg.

Zo wordt het 'attest aannemer', verplicht voor het aanvragen van de premies, niet spontaan gegeven.

Soms worden klanten ronduit opgelicht.

Aan Pelagie, een alleenstaande moeder van 4 kinderen werd door een vriend van een vriend, een centrale verwarmingsketel met radiatoren verkocht omdat dit veel goedkoper zou zijn. Ze hoefde enkel iemand te zoeken die dit materiaal voor haar kan plaatsen en aansluiten. Wist zij veel dat geen enkel professioneel installateur garant wil staan voor materiaal dat hij zelf niet heeft aangekocht en bijgevolg ook niet voor de plaatsing en ingebruikstelling ervan.

## **Persoonlijke omstandigheden**

Kwetsbare woningeigenaars kampen naast woonuitdagingen meestal ook met andere problemen.

We komen opvallend veel in contact met **alleenstaande ouders die het moeilijk hebben om alle balletjes in de lucht te houden**: werken, opvoeding kinderen, huishoudelijke taken, onderhoud van de woning, alle kosten betalen met één inkomen.

Ook al leven ze soms op het randje van armoede, toch doen ze er alles aan om hun kinderen optimaal te laten opgroeien en studeren. Ze werken voor een minimumloon of leven van een uitkering. Sommigen kampen door deze stressvolle situaties met fysieke of psychische uitputting.

Los van het financiële aspect is het niet evident, om in je eentje, naast al je zorgen, je werk en je kinderen ook nog renovatiewerken te organiseren en op te volgen. Alle dagen thuis aanwezig zijn om je aannemer binnen te laten, is absoluut geen evidentie. Veel van deze kwetsbare eigenaren hebben geen beroep waarbij huiswerk mogelijk is.

En denk ook aan de moeilijke communicatie met aannemers als zowel de klant als de aannemer of zijn medewerker het Nederlands niet goed machtig zijn. **Mede hierdoor is de kans op het nemen van irrationele beslissingen of het ingaan op 'foute' hulp is reëel.**

## **Schroom en schaamte**

Om op een juiste manier renovatieadvies te geven, moeten (kwetsbare) burgers en medewerkers van adviserende diensten **open en eerlijk durven praten** over de persoonlijke en financiële situatie en mogelijkheden.

Soms voelt een kwetsbare huiseigenaar schaamte om toe te geven dat hij/zij in moeilijke situatie zit. Maar ook de adviseur of loketmedewerker kan schroom voelen om te vragen naar de financiële situatie en mogelijkheden. Er wordt dan deskundig renovatie advies gegeven zonder te weten of de klant financieel wel in staat is om dit advies in de praktijk te brengen.

## **Moeilijke zoektocht naar betrouwbare aannemers**

Door een matige kennis van het Nederlands en een gebrek aan digitale vaardigheden, verloopt een zoektocht naar een aannemer voor een kwetsbare woningeigenaar **vaak moeizaam**. Ook in Antwerpen zijn aannemers **druk bevroagde vakmensen**, ze hebben meestal de luxe om hun projecten uit te kiezen. Factoren die hun keuze bepalen zijn onder meer:

- Bereikbaarheid
- Parkeermogelijkheden

- Propere en niet te ingewikkelde werkomstandigheden
- Zekerheid dat hun werken correct zullen betaald worden

We kennen allemaal de situaties waarbij aannemers niet op offertevragen reageren, niet komen op de gemaakte afspraak of bezorgen ze geen offerte na een plaatsbezoek. Als er dan al een offerte wordt bezorgd is deze vaak onvoldoende informerend en dus ongeschikt als document voor de aanvraag van een renovatielening of premie. Dit vraagt van renovatiebegeleiders dan veel extra werk om de offerte lening of premie geschikt te krijgen.

## **Gebrek aan administratieve kennis en vaardigheden bij aannemers**

Ook veel kleinere aannemers kampen met een beperkte kennis van het Nederlands en soms een gebrek aan digitale en administratieve vaardigheden. Omdat ze **goedkoper en beschikbaar** zijn dan de grotere aannemers, komen kwetsbare woningeigenaars vaak met hen in contact. Deze kleinere aannemers tonen ook meer bereidheid om dit type van projecten te aanvaarden, omdat ze de kwetsbaarheid herkennen.

Door een gebrek aan kennis over de administratieve regels voor lening- en premie aanvragen zijn hun offertes vaak te beknopt en onvolledig. Ze vermelden enkel de globale werken een globale prijs. **Cruciale informatie over gebruikte materialen, exacte oppervlaktes, isolatiewaarden... ontbreekt.** Ook andere verplichte documenten, zoals 'attest aannemer', en het concept van voorschotfacturen zijn hen niet bekend. De kwetsbare woningeigenaar die de begeleidende diensten van het Energiehuis niet kent, loopt hierdoor lening of premies mis.

## **Beperkingen van huidige dienstverlening**

Als kwetsbare woningeigenaars hun weg naar informatie en dienstverlening vinden, worden ze vaak overdonderd door goedbedoeld renovatieadvies en snel verwezen naar de websites van **MijnVerbouwLening** en **MijnVerbouwPremie**.

Dikwijls ontbreekt de vraag of de woningeigenaars wel **begrijpen** hoe die oplossingen werken en hoe ze ermee aan de slag kunnen. Alle informatie daarover is enkel in het Nederlands opgesteld en leningen en premies kunnen enkel digitaal aangevraagd worden.

Daarbij kunnen we de vraag stellen wat een kwetsbare burger aan dit advies heeft, **als hij niet over de financiële middelen beschikt** om een extra lening af te betalen, bijvoorbeeld door een zware hypotheeklast?

Elke dienstverlener/adviseur zou de reflex moeten hebben om na te gaan of de aanvrager wel degelijk de mogelijkheid heeft om de MVL digitaal aan te vragen én of de aanvrager voldoende terugbetalingsmogelijkheden heeft.

**Omdat de woningen dikwijls in zeer slechte staat zijn is renovatieadvies geven aan deze doelgroep pas zinvol als de adviseur de woning en de leefsituatie zelf heeft kunnen inschatten.**



Vaak wordt de kwetsbare woningeigenaar goed geïnformeerd over offertes, en hoe ze aan te vragen. Maar als hij er niet in slaagt een offerte te krijgen van een aannemer, is al dat goedbedoelde advies tevergeefs. Of ze worden wel geholpen met de digitale aanvraag van de MijnVerbouwLening maar staan ze er alleen voor om de renovatiewerken te organiseren en op te volgen.

## **Geen weg terug voor eigenaars**

Voor woningeigenaars bestaat er **geen maatschappelijke hulpverlening voor de woonproblemen waarmee ze te kampen hebben**, ondanks de soms schrijnende leefomstandigheden.

Soms is de woning zelfs **onleefbaar** geworden. Geen enkele (financiële) hulpverlening blijkt voldoende toereikend of toegankelijk om de problemen op te lossen.

Een woningeigenaar kan zich **niet meer inschrijven** op de wachtlijst voor sociale huurwoningen. Ze hebben die woning vaak net aangekocht omdat ze op de sociale en private huurmarkt niet terecht konden.

Hun ondertussen verwaarloosde woning verkopen en tegelijk zoeken naar een meer geschikte, betaalbare woning is de enige optie, maar dat is allesbehalve gemakkelijk. Al helemaal moeilijk zijn de gesprekken met de hypotheekverstrekker over een pandwissel. Er bestaat geen hulpverlening om hen daarbij te begeleiden.

### **Veel kwetsbare woningeigenaars zitten vast in een vaak onleefbare situatie.**

Op papier lijken er geen problemen te zijn: deze burgers hebben een eigen woning, een inkomen en een hypotheeklening als enige schuld. Maar als we wat verder kijken en vragen ontdek je een **heel andere realiteit**. Ze zijn niet in staat om zelfstandig tot oplossingen te komen.

**Pas ten gevolge van acties, middelen en incentives, gelanceerd in het kader van klimaatdoelstellingen komt deze problematiek aan het licht. In de grootstedelijke context is deze groep kwetsbare woningeigenaars waarschijnlijk veel groter dan we vermoeden. We verwijzen hiervoor ook naar [Recent onderzoek](#) i.o.v. Agoria dat uitwees dat ongeveer de helft van de woningeigenaars onvoldoende financiële draagkracht heeft voor een diepgaande (energie)renovatie van gemiddeld 50 à 60.000€. Premies en goedkope leningen helpen om de kloof deels te dichten, maar voor de meest kwetsbare blijft het resterende deel onhaalbaar. Een aflossingsvrije financiering (“bullet krediet” principe) voor energie én woonkwaliteit is het enige instrument dat een [veilige, gezonde en energiezuinige woning](#) mogelijk maakt voor deze doelgroep.**

### 3. Uitdagingen voor de renovatiebegeleider

In onze werking komen we hindernissen en randproblemen tegen en soms moeten we letterlijk en figuurlijk puin ruimen. De realiteit is weerbarstig, de knelpunten zijn talrijk.

Onze opdracht, het haalbaar maken van klimaatdoelstellingen voor kwetsbare doelgroepen, is **een moeilijke en intensieve evenwichtsoefening** tussen financiële, sociale en technische renovatiebegeleiding en maatschappelijke hulpverlening.

Geen enkele klant met een kwetsbaar profiel renoveert omwille van klimaatredenen. Ze hebben allemaal **persoonlijke en vaak dringende redenen** om de woning (energetisch) te verbeteren of vaak leefbaar te maken. Ze hoeven niet overtuigd te worden om hun woning te renoveren. We hebben vooral hun vertrouwen nodig om zich te laten helpen.

Daarbij botsen we op volgende uitdagingen.

#### **Ondermaatse pandkwaliteit**

Ons project telt vandaag **310 bezochte woningen**. We zijn geschrokken van de kwaliteit van deze panden. Meestal gaat het niet over een gebrek aan dakisolatie, maar over het volledig moeten vervangen van daken inclusief isolatie en lichtkoepels.

Veel stadswoningen hebben een hellend hoofddak en nog een of twee platte achterdaken, allemaal in slechte staat. De woningen vertonen vaak al ernstige waterschade door lekkende daken.

Het gaat niet over het slecht isolerend glas vervangen in de ramen, maar over de vervanging van het volledig versleten schrijnwerk. Ramen zijn soms niet meer te openen of te sluiten en laten tocht door.

De **elektrische installatie** is zelden conform. Aan de wettelijke verplichting om binnen de 18 maanden na aankoop de installatie conform te maken wordt meestal niet voldaan. Er wordt gewerkt met oude, veel verbruikende elektrische warmwaterboilers.

De oude verwarmingsinstallatie moet volledig vernieuwd worden, met nieuwe aan- en afvoerleidingen via het dak.

Vele kampen ook met vochtproblemen waarvan de oorzaak nog onbekend is. Het is niet uitzonderlijk dat er zelfs geen noemenswaardige keukens of badkamers meer aanwezig zijn.

Inferieure kwaliteit van de woningen is een **belangrijk knelpunt in ons werk**. De totale renovatiekost om de woning tot een aanvaardbaar EPC-label te krijgen en de minimale Vlaamse kwaliteitsnorm te halen, overstijgt dikwijls de maximale bedragen die kunnen verkregen worden via de Mijn VerbouwLening of het Noodkoopfonds.

Voor de zeer ernstige situaties kunnen we **helemaal niets doen**. Deze woningeigenaars, dikwijls grote (eenouder-) gezinnen, leven in schrijnende omstandigheden, zijn zelf niet in staat de problemen aan te pakken en kunnen geen kant meer op. Er bestaat geen maatschappelijke hulpverlening voor woningeigenaars die kampen met beschreven problemen.

Als het advies is om het pand te verkopen, dan botsen deze klanten op hun beperkte kennis en zelfredzaamheid om een alternatieve geschikte woning te vinden, de verkoop in goede banen te leiden, de financiële acties te nemen en te begrijpen.

## Ook het Noodkoopfonds heeft zijn grenzen en beperkingen

Sinds de laatste versie van het Noodkoopfonds, dat **een renteloze lening** toestaat van maximaal 50.000 euro met uitstel van aflossing, hebben we al veel woningeigenaars kunnen verder helpen die geen toegang hebben tot een reguliere renovatielening bij hun bank, hypotheekverstrekker of een MijnVerbouwLening.

Maar ook dit fonds kent zijn beperkingen. We kunnen nog lang niet alle burgers helpen

### Enkele voorbeelden:

Het NKF reglement vereist dat de woning na renovatie met NKF middelen moet beantwoorden aan de **kwaliteitsnormen** van de Vlaamse codex wonen. D.w.z. dat alle gebreken moeten aangepakt worden

Rosa, een weduwe met gezondheidsproblemen, woont samen met haar volwassen zoon (mentaal beperkt) in de gezinswoning. Het dak lekt al enkele jaren, de ramen hebben nog enkel glas, de elektriciteit is niet conform en er wordt verwarmd met gaskacheltjes. Ze heeft onvoldoende terugbetalingsmogelijkheden om een renovatiekrediet af te sluiten voor de prioritaire werken. Het maximum NKF budget volstaat niet om alle woninggebreken aan te pakken. **Het reglement laat niet toe om bv al enkel het lekkend dak te renoveren en meteen te isoleren.** Het Noodkoopfonds mag dus niet gebruikt worden. We kunnen de klant niet helpen.

Het NKF reglement vereist dat al de woningeigenaars op het te renoveren adres wonen en ingeschreven zijn.

Een veel voorkomend probleem.

Mustafa, een gescheiden vader met 1 zoon in co-ouderschap is in de gezinswoning blijven wonen omdat de zoon vooral bij hem zal verblijven. Hij betaalt de volledige hypothecaire lening maandelijks verder af. Hij heeft absoluut geen financiële mogelijkheid om het eigenaarsdeel van de ex-partner over te kopen. Hij vroeg onze hulp omdat het dak lekt met ernstige gevolgschade aan het plafond.

Er is echter geen financiële ruimte meer om een renovatielening af te sluiten. De ex-vrouw, met bescheiden inkomsten en een maandelijkse huur te betalen kan evenmin een extra lening aflossing aan. **Het Noodkoopfonds mag niet gebruikt worden wanneer niet alle eigenaars in het te renoveren pand wonen.**

Het NKF reglement vereist dat alle woningeigenaars ingeschreven staan in het bevolkingsregister.

Het gezin M. met 3 kleine kinderen heeft in 2021 een solide maar uitgeleefde woning gekocht in Merksem. De man is laagbegaafd en werkt in een maatwerkbedrijf, mevrouw zorgt voor de nog zeer jonge kinderen en spreekt moeilijk Nederlands. De grootvader, die vorig jaar overleden is, regelde alle administratieve en financiële zaken voor dit gezin. Zij hebben een renovatiebudget van 30 000 euro bekomen via het Vlaams Woningfonds, hun hypotheekverstrekker.

Ze zijn echter slachtoffer geworden van een malafide aannemer aan wie ze 30 000 euro hebben betaald voor zeer slecht en fout uitgevoerd werk. Via hun maatschappelijk helper is de nood voor renovatiehulp (financieel en begeleiding) tot bij ons gekomen

De man is Belg, mevrouw is 7 jaar geleden naar België komen wonen en werd ingeschreven in het vreemdelingenregister. Door onwetendheid werd de inschrijving niet geregulariseerd,

waardoor de wachtprocedure van 5 jaar ononderbroken in België wonen opnieuw moet ingaan.

Dit ondanks de aankoop van een woning met lening van 25 jaar bij het Vlaams Woning Fonds, 3 schoolgaande kinderen enz....

**We kunnen het gezin niet helpen met NKF middelen zolang mevrouw niet ingeschreven is in het bevolkingsregister.**

**Het gezin woont in moeilijke omstandigheden.**

We zien regelmatig de situatie dat door het vroegtijdig overlijden van de partner, die 100% eigenaar was van de woning, de (niet solvabele) weduwe of weduwnaar slechts het vruchtgebruik heeft over de woning en de minderjarige kinderen de naakte eigendom. Ondanks de dringende nood aan renovatie mogen de middelen van het NKF hier niet verleend worden

Veel woningeigenaars zitten in een **bijna onleefbare situatie**, want er is geen maatschappelijke hulpverlening meer waar ze beroep op kunnen doen voor deze niet-financierbare problemen met de woning.

De enige optie is de woning verkopen en op zoek gaan naar een andere woning of appartement passend binnen het budget dat ze kunnen bekomen met de verkoop. Maar hiervoor hebben ze hands on begeleiding nodig (maar die is onbestaand).

Al was het alleen maar om hen te behoeden voor de aankoop van een appartement waar de Vereniging van Mede-eigenaars (VME) beslist heeft om grote renovatiewerken te laten uitvoeren en hiervoor verplicht maandelijkse bijdragen opvraagt.

## Vergunningen

Om werken uit te voeren aan je woning heb je in veel gevallen een **omgevingsvergunning** voor stedenbouwkundige handelingen nodig, zoals voor het vervangen van ramen in de voorgevel of voor een nieuw dak dat door isolatie hoger komt te liggen. Een dergelijke vergunning aanvragen is voor de modale Antwerpenaar al **geen eenvoudige procedure** en al zeker niet voor de kwetsbare doelgroep. Het is bijna architectenwerk, waar architecten zelf niet voor staan te springen of een hoog ereloon aanrekenen. .

→ Voor de technisch deskundige renovatiebegeleider van ons team neemt het aanvragen van vergunningen voor kwetsbare woningeigenaars **zeer veel tijd in beslag**. Door de hoge werklast kunnen we met hetzelfde team veel minder renovaties realiseren, minder kwetsbare burgers helpen, minder woningen energiezuiniger maken.

## Bouwovertredingen

Net zoals andere Antwerpenaren kopen ook kwetsbare personen woningen met tot nu ongekende **bouwovertredingen**. Een of meer koterijen, een uitbouw op een koer, zelfs een extra verdieping: zeker in kleinere arbeidershuizen zijn vroegere eigenaars vaak erg creatief geweest met het creëren van extra leefruimte.

Voor de kwetsbare woningeigenaars is er bij aankoop van zo'n pand vaak geen vuiltje aan de lucht. De notaris vermeldt immers in de aankoopakte dat er geen bouwovertredingen gekend zijn. De nieuwe eigenaars beseffen niet dat de **verantwoordelijkheid** voor die overtredingen vanaf de aankoop bij hen ligt. Ze komen dit pas te weten tijdens het contact

met onze diensten. Wat doen we dan? Kunnen we als stadsdienst een dak isoleren van een bouwovertreiding?

Ook hier weer enorm veel extra werk voor de renovatiebegeleider om deze oude bouwovertreidingen te regulariseren... als dit al kan.

In sommige situaties mag dit enkel mits tussenkomst van een architect gebeuren. De kosten hiervoor lopen snel op zijn en kunnen niet met de renovatielening of met de NKF middelen betaald worden. Dus onbetaalbaar.

Regulariseren ook kan betekenen dat het niet-vergunde gedeelte moet afgebroken worden.

## **Gebrek aan kennis over 'eigenaarschap' van een woning bij noodkopers.**

Al te vaak zien we dat woningen van slechte kwaliteit op de markt blijven komen en even vaak zien we de aantrekkingskracht in deze lager geprijsde woningen op mensen die omwille van schaarste op de huurmarkt radeloos op zoek zijn naar een geschikte woning voor hun gezin.

Mensen beseffen vaak niet dat je als eigenaar zelf moet instaan voor onderhoud, renovaties en reparaties aan je woning. Er is een **gebrek aan kennis over wat eigenaarschap inhoudt en een gebrek aan reserve middelen om onverwachte noodzakelijke herstellingskosten te financieren**. Het is niet voldoende dat je de maandelijkse afbetaling van je lening aankunt, je moet ook geld voorzien om je woning te onderhouden en te herstellen. Anders riskeer je verkrotting.

Door de combinatie van geldgebrek en tekort aan inzicht in de noodzakelijkheid van goed gebruik en onderhoud zien we dagelijks woningen waar, de verwarmingsinstallatie nooit werd onderhouden, de woning zelden wordt verlucht of geventileerd, herstellingen die niet tijdig werden uitgevoerd. Met alle gevolgen van dien....

Op energetisch vlak merken we dat de thermostaat niet effectief wordt gebruikt waardoor de energierekening niet onder controle is of dat uit zuinigheid de verwarming niet wordt opgezet, met schimmelvorming en gezondheidsproblemen tot gevolg. Bestaande dakisolatie is nat en rot geworden omwille van niet herstelde daklekkens...

**Renovatiebegeleiding betekent ook dat we de woningeigenaars moeten opleiden, soms opvoeden over hoe een woning moet gebruikt en onderhouden worden.**

## **Vlaams Woningfonds**

**De grote meerderheid kwetsbare woningeigenaars hebben bij het Vlaams Woningfonds (VWF) geleend om hun woningaankoop te financieren.**

Bij elke nieuwe leningsaanvraag bezoekt een **expert aangesteld door het VWF** de woning die een veiligheid -en geschiktheids**verslag opmaakt**. Loshangende elektriciteitskabels en andere opvallende veiligheidsrisico's worden genoteerd. Gebrek aan dakisolatie en ramen

met enkel glas worden ook opgemerkt. De eigenaar krijgt (in het beste geval-indien voldoende solvabel) een extra renovatielening om die problemen op te lossen. Er is echter geen controle of de problemen effectief worden aangepakt.

Het merkwaardige is dat deze expert **niet naar andere gebreken** kijkt. Werkt de verwarming wel? Hoe oud is de installatie? Werd ze regelmatig onderhouden? Werden alle in het verleden uitgevoerde verbouwingen in de woning vergund? Openen en sluiten alle ramen? Zijn ze nog voldoende isolerend? Wat is de kwaliteit van het dak zelf? Zijn er vochtproblemen? Die gebreken blijven onopgemerkt of worden niet vastgesteld.

Het toegekende renovatiebudget blijkt in praktijk meestal **te laag**, waardoor de werken niet voor dat budget niet kunnen uitgevoerd worden. Daarbij wordt er nooit geen rekening gehouden met het feit dat veel mensen te weinig zelfredzaam zijn om renovatiewerken te organiseren en deskundig op te volgen.

Khaled en Wafaa, een Syrisch gezin met 6 kinderen, kocht in 2020 een woning met EPC label F. Boven op de VWF hypotheeklening kregen ze een beperkte renovatielening voor het plaatsen van dakisolatie aan de binnenkant van het schuine dak en voor het conform maken van de elektrische installatie. Deze werken heeft de klant, onmiddellijk na aankoop, laten uitvoeren.

Afgelopen winter ontdekt Khaled dat het schuine dak lekt. De recent mooi afgewerkte plafond vertoont al zware vochtplekken. Ook het andere platte dak onder het terras lekt en de oude verwarmingsinstallatie is onherstelbaar uitgevallen. Het gezin zit zonder verwarming of warm water meer. Hij komt ons om (financiële) hulp vragen.

Jammer genoeg ontdekken we dat de daken in zeer slechte staat zijn en dringend moeten vernieuwd worden. Jammer genoeg zijn de zopas geplaatste en gefinancierde isolatie en plafondaferwerking volledig verloren omwille van de vochtinsijpeling.

De VWF expert had nochtans de slechte staat van het dak EN de zeer oude CV installatie in 2023 ook perfect kunnen detecteren.

## **Blokkering door nieuwe financieringsregel (situatie vanaf 2023)**

Op 1 januari 2023 is de **renovatieverplichting** voor eengezinswoningen en appartementen ingegaan. Nieuwe eigenaars van energieverblindende woongebouwen (met een EPC-label E of F) worden verplicht om binnen de vijf jaar na aankoop de woning grondig energetisch te renoveren tot minimum EPC-label D. Dit moet bewezen worden met een nieuw EPC.

Wie een woning met een label E of F koopt én dat pand binnen de vijf jaar energetisch renoveert, kan bij de kredietgever naast de hypothecaire lening voor de verwerving van het pand **een renovatiekrediet** aangaan. De Vlaamse overheid geeft hiervoor een rentesubsidie, dat is een korting ten opzichte van de marktrentevoet. Hoe energiezuiniger de woning gerenoveerd wordt, hoe groter de rentesubsidie.

**Het grote struikelblok is dat dit krediet samen en gelijktijdig met het hoofdkrediet moet worden gevraagd en afgesloten bij dezelfde kredietgever.** Dit levert volgende problemen op:

- De kwetsbare woningeigenaar lenen al vaak **het maximum** dat ze aankunnen voor het hoofdkrediet. **De hypotheekverstrekkers informeren hen te weinig of helemaal niet over de renovatieverplichting.**
- De kwetsbare woningeigenaar hoort pas over de renovatieverplichting als hij bij de **notaris** is.
- Het renovatiekrediet kan **niet op een later moment** worden afgesloten en de **Mijn VerbouwLening kan sinds 1 januari 2023 niet meer aangevraagd worden voor net aangekochte woningen met EPC label E en F.**

Het resultaat? De kwetsbare woningeigenaar komt **in een niemandsland** terecht. Als ze geen energetische renovatie doen, hangt hen administratieve geldboetes boven het hoofd, terwijl de renovatieverplichting niet vervalft.

Als deze nieuwe eigenaars met deze problematiek tot bij ons komen, kunnen wij ze niet helpen, tenzij met middelen uit het **Noodkoopfonds**. Maar dan moet het budget volstaan om de woning conform de Vlaamse kwaliteitsnorm te renoveren en dat is helaas meestal niet het geval.

**Vanaf 1/1/2025 zullen klanten die een pand kopen met een slecht EPC wél een MijnVerbouwLening kunnen afsluiten.**

Kopers in 2023 en 2024 met EPC label E of F zullen echter nog steeds geen toegang hebben tot de Mijn Verbouw Lening.

## **Een renovatiebegeleider moet van alle markten thuis zijn.**

**Er moet creatief hulpverlenend gedacht en gewerkt worden om onze doelstelling, ‘ook de woningen van kwetsbare eigenaars energiezuiniger maken’, te kunnen realiseren.**

Al deze uitdagingen, knelpunten en obstakels worden pas duidelijk als we als renovatiebegeleider **durven doorvragen, zoeken en analyseren** en hierbij het vertrouwen krijgen van de klant. De renovatiebegeleider moet **zowel op financieel, sociaal en op technisch gebied kunnen meedenken.**

Adele is een alleenstaande moeder met 4 kinderen, Franstalig en digibeet. Haar **lening aanvraag voor de vervanging van haar oude veel verbruikende verwarmingsinstallatie werd geweigerd.** Naast de aflossing van de recent afgesloten hypotheeklening bij VWF voor aankoop van de woning, heeft ze geen financiële ruimte over voor de terugbetaling van een extra renovatielening. Met haar ziekte uitkering komt ze nauwelijks rond om haar grote gezin te onderhouden en te laten studeren. Ze ontvangt geen alimentatie.

Tijdens onze kennismaking bij haar thuis vertelt ze over haar volwassen zorgbehoevende inwonende die een hoge graad van autisme heeft.

De zoon ontvangt al enkele jaren een invaliditeitsuitkering op een speciale ‘beschermde’ rekening.

Als de moeder geld wil gebruiken van die rekening moet ze toestemming krijgen van de vrederechter... wat Adele nog nooit gedaan had. Ze was onvoldoende zelfredzaam om zich hierover te informeren en acties te nemen.

We constateren ook dat de woningnood heeft aan veel meer renovatiewerken. Er is geen dakisolatie en het dak zelf lekt, enkel glas en een niet conforme elektrische installatie.

**We ondernamen volgende acties om de klant te helpen en renovatiebudget te creëren:**

°we schakelden de sociale dienst Extra van stad Antwerpen in om er bij de vrederechter voor te pleiten om een deel van de invaliditeitsuitkering van de zoon aan het gezinsbudget toe te voegen.

°we vragen aan het energiebesparingsfonds om de renovatielening aanvraag te herbekijken rekening houdend met deze extra gezinsinkomsten zodat de lening WEL wordt goedgekeurd en de verwarmingsinstallatie kan vernieuwd worden.

°met de premie die voor deze investering (destijds) werd ontvangen kunnen we de elektrische installatie conform laten maken.

°een jaar later starten we met de werking van het Noodkoopfonds. We brengen de klant op de hoogte van deze opportuniteit. Met de NKF middelen hebben we ook het dak en de ramen kunnen renoveren en isoleren.

**Om onze doelstellingen te kunnen realiseren, namelijk het energiezuiniger maken van woningen, moeten eerst andere obstakels overwonnen worden. Want ze belemmeren het verkrijgen van de noodzakelijke financiële middelen.**

Maatschappelijke hulpverlening zou een oplossing kunnen zijn, maar blijkt **moeilijk te vinden of is zelfs onbestaande in deze materie.**

De OCMW-diensten zijn ingesteld op het zoeken en doorverwijzen naar de juiste hulpverlening om problemen praktisch aan te pakken, maar niet in het zelf oplossen of aanpakken. De dienst Extra of het CAW zijn al veel praktischer ingesteld maar zijn dan weer overbelast.

Het is voor de kwetsbare woningeigenaar **allesbehalve transparant** waar je voor welke problemen en oplossingen terecht kan. Je moet ook voldoende mondig en zelfredzaam zijn om je hulpvraag correct te formuleren. En je bent altijd afhankelijk van de houding en inzet van de hulpverlener zelf. Voor burgers die weinig of geen Nederlands spreken en digitaal niet mee zijn, is het nog **veel moeilijker**.

**Een zakelijke hulpverlening die samen met de kwetsbare woningeigenaar contacten en onderhandelingen aangaat met tal van partijen, zoals notarissen, schuldbemiddelaars/advocaten, aannemers, overheden, banken, verzekeringsmaatschappijen, het Vlaams Woningfonds, sociale hulpverlening, tolken, dienst vergunningen, syndicus, sociale economie, wordt erg gemist.**

Kate, tijdens de coronaperiode weduwe geworden en moeder van 3 schoolgaande kinderen, neemt contact op met een willekeurig dakwerker om haar ernstig lekkend dak te herstellen. Het dak wordt hersteld, maar dan blijkt dat Kate geen middelen heeft om de factuur te betalen.

De dakwerker kent toevallig onze werking en verwijst haar door.

Bij kennismaking met de klant bij haar thuis leren we dat Kate enkel Engels spreekt en digibeeet is. De oudste nog schoolgaande dochter kan af en toe helpen indien vertaling vereist is.



De klant zit financieel muurvast. Door achteraf gebleken nalatigheid van de notarisbediende zijn haar bankrekeningen, anderhalf jaar na het overlijden van haar man, nog steeds geblokkeerd. Het notariskantoor behandelde haar vragen hierover niet ernstig. Haar woning werd door vroegere eigenaars gerenoveerd en uitgebreid zonder bouwvergunningen.

Wij screenen de woning en detecteren vele gebreken. We ondernemen volgende acties:

- we gaan in gesprek met de notaris en slagen erin de bankrekeningen te deblokken. De factuur van de dakwerker kan betaald worden.
- we helpen met de aanvraag van een energielening voor verdere renovatie en isolatie van de daken
- met middelen van het net gelanceerde Noodkoopfonds kunnen we ook de oude verwarmingsinstallatie vervangen, de woning voorzien van nieuwe ramen met hoogrendementsglas en de elektrische installatie conform maken.
- we helpen Kate bij het regulariseren van de niet vergunde verbouwingen van het verleden.

### **Soms moet er letterlijk eerst puin geruimd worden.**

Soms zijn de kelders en zolders van woningen zo volgestouwd dat wij of een aannemer geen diagnose kunnen stellen en zelfs niet kunnen werken aan de verwarmings-of elektrische installaties.

Dit zijn meestal eigen spullen door wanorde maar ook achtergelaten rommel van de vorige eigenaar waarmee geen afspraken gemaakt werden.

Soms zijn ook de tuinen een stort geworden van bouwafval van reeds zelf uitgevoerde werken of werken van een aannemer die verzuimd heeft het afval mee te nemen.

Onze kwetsbare klanten hebben dan vaak niet de middelen om een vuilcontainer te bestellen of geen vervoer om dit afval adequaat af te voeren.

In sommige cases ontbreekt het de klant aan moed om grote bergen spullen en afval te sorteren of op te ruimen....

We denken creatief en ondernemen deze acties:

- we schakelen sociale organisaties in om het afval op te ruimen en weg te voeren. Ze werken aan een sociaal tarief voor mensen met lage inkomsten.
- we starten noodzakelijke renovaties op met de middelen van de Mijn Verbouw Lening of het Noodkoopfonds.
- met de premies die de klant ontvangt voor deze werken betalen we de factuur de sociale organisatie (containers en opruimwerken kunnen niet gefinancierd worden met deze leningen).

*\* jammer genoeg heeft Vlaanderen beslist dat vanaf 2024 de ontvangen renovatiepremie verplicht moeten gebruikt worden voor de snellere terugbetaling van de eveneens door Vlaanderen verleende energieleningen.*

Dit geldt voorlopig enkel voor wie een Mijn Verbouwen Lening heeft afgesloten, niet voor financiering met Noodkoopfondsmiddelen.

## 4. Werkwijze renovatiebegeleiding

Zoals blijkt uit de vorige hoofdstukken zijn de huidige steunmaatregelen niet gebruiksvriendelijk voor kwetsbare woningeigenaars en niet altijd op maat van hun noden. Toch gingen we aan de slag met het bestaande aanbod, gecombineerd met een toegewijde hands-on mentaliteit.

We trokken naar de woningeigenaars vanuit de doelstelling om hun woningen leefbaarder en energiezuiniger te maken. Omdat elke woning, elke eigenaar en elke situatie anders is, moesten we **creatief, probleemoplossend, praktisch en toegewijd** werken.

### Stap 1: detecteren en benaderen van de doelgroep

We leerden dat we **creatief** moesten zijn in het vinden van deze doelgroep. **Het OCMW wordt hiervoor als belangrijkste partner genoemd, maar dat klopt niet.**

De klanten komen vooral op onze radar via **het (sociaal) netwerk** dat we samen met het team **'Gratis energieadvies aan huis'** hebben opgebouwd. Vooral met de dienst Extra, het Woonkantoor, het OCMW energieteam blijken collegiale doorverwijzers

We maakten een niet-limitatieve lijst (bijgevoegd bij dit rapport) op van **organisaties** die via hun eigen kerntaken mogelijk in contact komen met kwetsbare burgers.

We contacteerden al een aantal van hen en namen deel aan netwerkmomenten met als doel **een constructieve samenwerking** op te zetten met deze tussenpersonen.

Meestal blijft het enkel bij het **toeleiden** naar een woningeigenaar in nood, soms leidt het tot een samenwerking waarbij ze helpen obstakels op te lossen om uiteindelijk tot een renovatie te komen.

Naar de dienstverlening van het Woonkantoor vinden burgers tot nu makkelijker hun weg. Deze medewerkers geven **prima renovatieadvies en informatie, maar de klant moet er daarna zelf mee aan de slag**. Dat is te moeilijk voor de meeste woningeigenaars met een lage zelfredzaamheid.

**Onze renovatiebegeleiding start waar de dienstverlening van de andere organisaties stopt.**

**In een ideaal scenario is er een structurele samenwerking tussen deze partners. In praktijk is de samenwerking nog te veel willekeurig en afhankelijk van de goede wil van enkele medewerkers van deze organisaties.**

**Een aantal voelt de echte kwetsbaarheid, nl. de te lage zelfredzaamheid om met adviezen aan de slag te gaan, niet aan.**

Ondertussen komen er ook **nieuwe klanten** tot bij ons, via mond aan mond door bestaande klanten.

### Stap 2: bespreking met tussenpersonen

Een aantal klanten met kwetsbaar profiel komen via de energieadviseurs, een tussenpersoon of -organisatie bij ons terecht. Samen maken we een **eerste inschatting** van de situatie en zoeken we antwoorden op deze vragen.

- Kan onze dienstverlening iets betekenen voor de eigenaar? Als Energiehuis Antwerpen helpen we mensen met **energetische woonproblemen** en helpen we met kwaliteitsverbeterende werken zoals het conform maken van gas- en elektrische

installaties.

We leveren geen oplossing voor stabiliteitsproblemen, vochtproblemen, het creëren van extra ruimtes, het vernieuwen van vloeren, keukens en badkamers. We kunnen ook niet helpen als het gaat over werken die tussenkomst van een architect vereisen.

- Wat is de **persoonlijke en financiële situatie** van de klant?
- Is het woonprobleem **acuut en dringend**?
- Blijft de **tussenpersoon** ook tijdens het renovatieproces optreden als hulpverlener of stopt het bij deze doorverwijzing?

### **Stap 3: kennismaking met de klant en de woning**

**Het is cruciaal om de woonrealiteit persoonlijk en met eigen ogen vast te stellen in de woning zelf.**

Er wordt nog te veel theoretisch renovatieadvies op kantoor gegeven. De klant stelt omwille van taalproblemen of gebrek aan kennis en inzicht zijn of haar vragen niet altijd even duidelijk. Op kantoor is het moeilijk te weten te komen wat de echte renovatieprioriteiten zijn.

Regelmatig vragen klanten informatie over zonnepanelen want ze hebben gehoord dat ze daarmee energiekosten kunnen besparen.

Als we de kans krijgen om de woning van deze mensen te bezoeken blijkt regelmatig dat ze hun woning verwarmen met een verouderde en veel verbruikende elektrische installatie. Ze staan er niet bij stil dat de zonnepanelen hen in de winter en 's avonds nauwelijks energie opleveren.

Prioritair is hier natuurlijk een nieuwe energiezuinige elektrische verwarming en isolatiewerken.

Advies op kantoor zou beperkt gebleven zijn tot prima info over zonnepanelen en dak isolatie.

Wat heeft de klant bijvoorbeeld aan premieadvies als hij vooral nood heeft aan financiële hulp om de renovatiewerken te betalen.

Wat is offerteadvies of informatie over dakisolatie waard als je de ernst van de slechte staat van het te renoveren dak niet kent?

**Enkel met concrete kennis over de klant en het pand kunnen we op een toegepaste en praktische manier adviseren en helpen.**

Onze technische expert maakt **de staat van de woning** op en lijst de prioritaire werken op, met inschatting van de kosten.

In het kader van het Noodkoopfonds bekijken we ook welke kwalitatieve woninggebreken er, behalve energetische, moeten aangepakt worden om de woning conform de Vlaamse Codex Wonen te verbeteren, zoals het NKF reglement vereist.

Regelmatig is de situatie en de staat van de woning zo ernstig dat we binnen het kader van onze dienstverlening geen hulp kunnen bieden.

Er bestaat vandaag geen enkele vorm van hulpverlening voor ernstige woonproblemen van eigenaars.  
Deze noodkopers en noodwoners zitten **muurvast**.

- De privé-huurmarkt is ofwel onbetaalbaar of ontoegankelijk. Net daarom zijn ze noodkoper geworden
- Inschrijven op de wachtlijst voor sociaal huren kan niet als je een eigendom hebt.
- De verkoop van de woning levert te weinig op om een andere woning aan te kopen.
- De klant is onvoldoende zelfredzaam om dit te bespreken met de bank, om te onderhandelen met immokantoren en om zich te behoeden voor een eventuele nieuwe miskoop. Er bestaat geen begeleidende dienstverlening.

#### **Stap 4: financiële, administratieve analyse en budgetcreatie**

We verzamelen alle documenten die nodig zijn voor de aanvraag van een Mijn VerbouwLening en/of analyseren de financiële situatie van de klant en bekijken welke **financiële steunmaatregelen** in aanmerking komen.

- Heeft de klant eigen spaarcenten?
- Wordt er een renovatiebudget voorzien door de hypotheekverstrekker?
- Wat is de rentevoet en de looptijd van de lopende hypotheeklening? Is er ruimte voor heropname?
- Is de klant voldoende solvabel voor de onmiddellijke aflossing van een extra renovatielening?
- Is de klant in (collectieve) schuldbemiddeling?
- Staat de klant gesignaleerd bij de Nationale Bank?
- Heeft de klant schulden bij stad of overheid?
- Kan de woning binnen het maximale budget van het Noodkoopfonds gerenoveerd worden, inclusief energetische verbeteringen?
- Is de klant ingeschreven in het bevolkingsregister?
- Wie zijn de eigenaars van het pand?
- Heeft de klant bij aankoop alle wettelijke attesten en keuringen ontvangen?

Deze financiële analyse is van **cruciaal** belang. Het heeft geen zin om aannemers te betrekken en meetstaten en offertes te laten opmaken als er geen budget kan voorzien worden voor de uitvoering van de werken.

Alleen al het verzamelen van alle vereiste documenten is allesbehalve evident. Vaak hebben we **verschillende contactmomenten** nodig met de klant om alles in orde te brengen.

In deze fase komen financiële en administratieve **obstakels** aan het licht die we al dan niet samen met maatschappelijke hulpverlening aanpakken.

## Optie 1: Mijn VerbouwLening

Voor de meeste klanten is **Mijn VerbouwLening** van de Vlaamse Overheid de beste financiële optie. Hiermee kunnen ze een budget tot 60.000 euro lenen, terugbetaalbaar over 25 jaar, waardoor de maandlast haalbaar is.

*\*bij reguliere banken is naast een hogere rentevoet ook de looptijd van de renovatieleningen veel korter (max 8 jaar) waardoor de maandlast veel hoger ligt en zo onhaalbaar is voor onze doelgroep.*

Deze lening kan **enkel digitaal** aangevraagd worden, documenten moeten digitaal opgeladen en bijgevoegd worden. Door tal van redenen (zie het vorige hoofdstuk) zijn onze kwetsbare klanten daar zelf niet toe in staat.

**Wij helpen hen, maar deze begeleiding is erg tijdrovend en intensief.**

De doorlooptijd van de lening aanvraag bedraagt vandaag zes maanden. De opgevraagde offertes zijn na verloop van die periode niet meer geldig en goedkeuring van de aanvraag is altijd onzeker. Daarom is de kostprijsschatting van onze technisch expert **cruciale informatie**.

## Optie 2: Noodkoopfonds

Als de aanvraag voor een Mijn VerbouwLening geweigerd wordt (door onvoldoende terugbetalingscapaciteit) of niet toegankelijk is, omdat de klant bijvoorbeeld gesignaleerd staat bij de Nationale Bank), kunnen we het **Noodkoopfonds** voorstellen als alternatief financieringsinstrument. De klant én het pand moeten dan wel voldoen aan de strikte acceptatievoorwaarden van dat fonds. De aanvraagprocedure starten we op in samenwerking met het OCMW.

## Optie 3: OCMW-energiefonds

Als de Noodkoopfonds niet toegekend mag worden of niet toereikend is, kunnen we in een noodsituatie **aankloppen bij het OCMW** voor financieringshulp.

Kenmerkend voor dit fonds is dat het te lenen bedrag beperkt moet zijn, dat de woonsituatie gedetailleerd moeten worden omschreven inclusief uitgebreid bestek en dat er een **financieel-sociaal onderzoek** moet gevoerd worden.

Een **noodsituatie** is bijvoorbeeld een zwaar lekkend dak of een niet-werkende verwarmingsinstallatie.

Sinds kort kunnen we ook middelen aanvragen **voor onvoorziene kosten** die niet kunnen gefinancierd worden door de Mijn VerbouwLening of het Noodkoopfonds.

Yasmina, een gescheiden moeder met 5 jonge kinderen kreeg de goedkeuring om met Noodkoopfondsmiddelen haar woning energiezuiniger, en kwalitatiever en leefbaarder te maken. Echter, toen de eerste dakpannen werden weggenomen ontdekten de aannemer en technisch begeleider dat het volledige houten gebinte van het dak was weggevreten door insecten.

De volledig dakconstructie moest heropgebouwd worden. Voor dit type werken moet er verplicht met een architect gewerkt worden.

Dit ereloon mag niet gefinancierd worden met de Noodkoopfonds middelen. De klant heeft geen enkele financiële reserve.

Het OCMW energiefonds heeft deze factuur betaald voor de klant.

## **Stap 5: opmaak van een financieel-technisch renovatiestappenplan**

Na goedkeuring van de Mijn VerbouwLening of Noodkoopfondsmiddelen of hulp via het OCMW, kennen we **het totale renovatiebudget**.

We leggen de puzzel: **welke werken doen we in welke volgorde** met het beschikbare budget?

We onderzoeken ook voor **welke premies** de klant in aanmerking komt.

Met die (in de toekomst te ontvangen) premies kunnen we eventueel een volgende fase van de renovatie financieren en inplannen.

## **Stap 6: Administratieve procedures**

Dan is het tijd voor deze **stappen**.

- aanvraag bouwvergunning en regularisatie onvergunde situaties
- oplossen administratieve obstakels
- betrekken schuldbemiddelaar
- check aanwezigheid EPC-attest voor aanvang werken
- activatie EPC voor aanvang werken voor labelpremie
- check keuring elektrische installatie
- ontbrekende documenten opvragen bij de notaris
- indien niet aanwezig of verouderd: aanvraag opmaak EPC voor opstart van de werken
- verzamelen van alle documenten en informatie nodig voor de digitale aanvraag van de Mijn VerbouwLening en het opstarten van de aanvraagprocedure van het Noodkoopfonds
- ondertekening leningovereenkomst
- opdracht geven aan het OCMW voor het nemen van de hypothecaire waarborg
- concrete engagementsafspraken maken met klant in functie van renovatiebegeleiding

## **Stap 7: offertes opvragen, aannemers engageren en werken inplannen**

We leerden dat een **plaatsbezoek** door de aannemer essentieel is voor het bekomen van correcte offertes. Geen enkel huis of werk is standaard.

**Vooraf in het type woningen van een kwetsbare woningeigenaar zijn de werkomstandigheden zo specifiek dat de aannemer de situatie zelf moet kunnen inschatten.**

Voor onze begeleiding is dit **extra arbeidsintensief**, omdat de aanwezigheid van onze technisch expert vereist is tijdens elk bezoek van een aannemer. In samenspraak met de klant selecteren we per renovatie-onderdeel (dak, ramen, verwarming) **een aantal aannemers** die we uitnodigen voor een afspraak ter plaatse.

**Het is allesbehalve evident om telkens weer drie aannemers te vinden die bereid zijn een gedetailleerde offerte uit te schrijven, terwijl deze documenten noodzakelijk én verplicht zijn om na de uitvoering van de werken in aanmerking te komen voor premies.**

**Bijkomend voordeel** van een gedetailleerde offerte is dat het ons en de klant zekerheid geeft over de afgesproken werken en prijzen.

Soms hebben klanten al offertes aangevraagd voor ze met ons in contact kwamen. Vaak moeten we die offertes **laten corrigeren en gedetailleerder maken**, voordat we ze kunnen gebruiken om leningen en premies mee aan te vragen.

### **Stap 8: uitvoering en opvolging van de werken**

We spreken een **concrete timing** af met de aannemer(s). De technisch expert volgt de werken op en gaat na of ze volgens de offerte en met vakmanschap worden uitgevoerd.

**Voorschotfacturen** keuren we samen met de klant goed en we vragen uitvoering van betaling aan bij de kredietverlener.

In **90% van de gevallen** doet het Energiebesparingsfonds, werkend binnen het Energiehuis, de betalingen. Dit fonds beheert de middelen van de Mijn VerbouwLening en het Noodkoopfonds.

**Voor de andere 10%** gaat het om een renovatiebudget via de hypotheekverstrekker, een tussenkomst via het OCMW-energieteam, of financier de klant de werken met eigen middelen.

### **Stap 9: administratieve ondersteuning eindfase en nazorg**

We laten de kwetsbare woningeigenaar niet los tijdens en na de werken:

- We controleren of de werken goed en volledig uitgevoerd zijn, vooraleer we de facturen goedkeuren.
- We vragen het verplichte 'attest aannemer' op. Het is belangrijk dat de afmetingen en de gebruikte materialen met hun isolatiewaarden correct vermeld worden voor om op een correcte manier premies aan te vragen.
- We zorgen voor de eindkeuringen en de attesten als er een nieuwe gasinstallatie werd geplaatst en/of elektriciteitswerken werden uitgevoerd.
- We doen de aanvraag om een nieuwe EPC op te maken.
- We helpen bij de afronding van de leningprocedures.
- We vragen samen met de klant de premies aan (Mijn VerbouwPremie, labelpremie, ...)
- We volgen de uitbetaling van deze premies op en anticiperen op mogelijke foute berekeningen.
- We plannen de eventuele volgende fase van de renovatiewerken in.
- Als er klachten zijn over de werken, contacteren we de aannemer om dit op te volgen.

### **Stap 10: Energieadvies aan huis**

Als de renovatiewerken achter de rug zijn, heeft de klant opnieuw 'mentale ruimte en rust' om te luisteren naar **advies en tips over verstandig energiegebruik**. Onze dienst '**Energieadvies aan huis**' helpt de klant met:

- Juist instellen en gebruiken van de (nieuwe) thermostaat
- Berekenen of en hoeveel de eigenaar bespaart door te veranderen van energieleverancier
- Helpen bij de overstap naar een andere leverancier
- Allerlei tips en leveren van materiaal voor het aanbrengen van radiatorfolie achter verwarmingselementen, het vervangen van gloeilampen door spaarlampen, het isoleren van warmwaterleidingen en de installatie van een spaardouchekop
- Tips en informatie over sluiptverbruik en zuiniger omgaan met energi

## **Stap 11: overdracht voor financiële opvolging op lange termijn**

Als de klant geleend heeft via Mijn VerbouwLening wordt door het energiebesparingsfonds de aflossingstabel opgemaakt op basis van de werkelijk betaalde facturen en start de klant met de **maandelijkse terugbetaling**.

Bij een financiering via het Noodkoopfonds dragen we het dossier over naar het **Energiebesparingsfonds**. Deze dienst staat pas vanaf nu in voor de opvolging van de klant op lange termijn. Eigen aan deze financiering is:

- Hypothecaire waarborg die door het OCMW werd genomen
- Uitgestelde terugbetaling tot maximaal twintig jaar om daarna een aflossingsplan op maximum 25 jaar op te maken.

Financiële sleutelmomenten, zoals de definitieve aflossing van een hypotheeklening of een ander langlopend krediet, grijpen we aan om samen met de klant een aflossingsplan te bespreken en op te maken, op maat van de financiële mogelijkheden.

Als de klant de woning ondertussen verkoopt of voortijdig overlijdt wordt dit dankzij de registratie van de hypothecaire waarborg door de notaris aan het OCMW gesignaleerd. De op dat moment nog uitstaand leningsbedrag wordt onmiddellijk opgevorderd.



## 5. Resultaten

De BEreel-doelstelling om eind 2024, 500 woningen van kwetsbare woningeigenaars energetisch te verbeteren kan niet worden bereikt, omwille van heel wat knelpunten, overmacht en beperkte middelen en mankracht

Hierbij zetten we de knelpunten nog eens op een rijtje:

- Beperkte financiële mogelijkheden van onze klanten
- Ontoereikende financiële incentives
- Schrikbarend lage kwaliteit van de woningen
- Lange looptijd van een renovatieproces
- Overmacht door corona
- Overmacht door de cyberaanval op stad Antwerpen
- Aanzienlijke stijging van de bouwkosten
- Arbeidsintensiviteit hoge werklast en kosten
- Klein team renovatiebegeleiders
- Grote toename van leningaansvraag na de lancering van de Mijn VerbouwLening maar een tekort aan personeel om deze dossiers tijdig en met de nodige klantenondersteuning te behandelen. Mogelijk hebben veel burgers afgehaakt.

### Langdurig en arbeidsintensief proces

De insteek van ons project is om kwetsbare woningeigenaars te detecteren en te helpen om hun woning energiezuiniger en comfortabeler te maken.

**We hebben ervaren dat de doelgroep die beleidsmakers voor ogen hebben bij het ontwerpen en lanceren van financiële steunmaatregelen, niet helemaal overeenstemt met de noden, de kwaliteit van de woningen en het profiel van de kwetsbare woningeigenaars, die wij afgelopen jaren hebben leren kennen.**

Onze doelgroep heeft **zelden nood aan betaalbare 'quickwins'** om de woning energiezuiniger te maken, zoals enkel glas vervangen door hoogrendementsglas, het aanbrengen van zolder(vloer)isolatie en spouwmuurisolatie, een oude cv-ketel vervangen door een warmtepomp, ...

In **90% van de situaties is er nood aan een grondige renovatie**, zoals het vervangen van het volledige schrijnwerk, vernieuwing van het dak, nieuwe leidingen en tubering voor in en uitvoer van de nieuwe cv-installatie, nieuwe boiler voor warmwatervoorziening, ...

Om over het vervangen van een CV installatie op gas of mazout door een warmtepomp te kunnen spreken (enkel lucht-lucht mogelijk) moeten ook nog alle muren en kelders worden geïsoleerd.

Ook hebben oudere rijwoningen in een stedelijke context naast een hellend hoofddak vaak ook **een of meerdere platte daken** die dringend gerenoveerd moeten worden, inclusief lichtkoepels. Dit maakt dat het financieel plaatje voor de basiswerken en de werklast hoog ligt.

**Tot oktober 2022 was de renteloze energielening** van maximum 15.000 euro, over tien jaar terug te betalen, de enige financiële tool die haalbaar was voor de doelgroep.

Met dit beperkte budget kon **enkel het meest prioritaire probleem aangepakt** worden, zoals bijvoorbeeld een lekkend dak vernieuwen en isoleren. In het beste geval konden we met de premie (die de klanten acht maanden later ontvangen) **een tweede werk** financieren, bijvoorbeeld een nieuwe cv-installatie.

Voor burgers met onvoldoende terugbetalingscapaciteiten of een schuldenproblematiek was deze lening **onhaalbaar**. Voor hen hadden we, voor de lancering van het Noodkoopfonds in 2021, geen oplossing.

### **Nieuwe financiële tools met realistische bedragen.**

In oktober 2022 lanceerde de Vlaamse overheid de **Mijn VerbouwLening**. Hiermee kunnen woningeigenaars tot 60.000 euro lenen en terugbetalen over een termijn van maximum 25 jaar waardoor de maandlast te dragen blijft.

Mijn verbouw Lening werd in tegenstelling tot haar voorganger ook beschikbaar gesteld voor burgers met hogere inkomens. Dit leidde tot een **groot aantal nieuwe leningaansvragen**. In diezelfde periode had het Energiebesparingsfonds te kampen met personeelsperikelen en de gevolgen van de cyberaanval.

Het kon bij opstart **tot één jaar** duren vooraleer een leningaansvraag goedgekeurd werd. Dat wil zeggen dat we dat jaar geen renovatiewerken konden opstarten voor nieuwe klanten. Tenzij ze in aanmerking kwamen voor Noodkoopfondsmiddelen. Na deze moeizame opstart van de MijnVerbouwLening, is gelukkig de verwerkingsperiode drastisch ingekort.

### **Noodkoopfonds**

Om dit gebrek aan renovatiebudget op te vangen hebben we samen met het OCMW ingetekend op de Vlaamse projectoproepen '**Noodkoopfonds**'. Daardoor konden we vanaf 2021 werken met een extra renovatiebudget van 25.000 euro en 30 000 euro, dat vanaf 2023 verhoogd werd naar 50.000 euro. **Klanten voor wie een renovatielening niet haalbaar of niet toegankelijk was konden we nu helpen.**

De middelen van het Noodkoopfonds zijn vandaag **een onmisbaar instrument** in de ambitie om klimaatdoelstellingen sociaal haalbaar te maken. Veel woningeigenaars met een kwetsbaar profiel hebben naast de afbetaling van hun hypotheeklening geen financiële ruimte meer om nog een extra renovatielening terug te betalen.

Sommige burgers hebben geen toegang tot Mijn VerbouwLening, omwille van te weinig terugbetalingsmogelijkheden, omdat ze in een schuldbemiddelingstraject zitten, gesignaleerd zijn bij de Nationale Bank omwille van betalingsproblemen van reeds lopende leningen of in het verleden. **We stellen de NKF financieringsvorm pas voor aan de klant wanneer er effectief geen andere financiële optie is.**

Maar ook het Noodkoopfonds heeft beperkingen en **strikte toelatingsvoorwaarden**. Sommige burgers voldoen ook daar niet aan.(lees eerder)

## Opschalen?

Renovatiebegeleiding van kwetsbare woningeigenaars is een bijzonder arbeidsintensief proces.

Het vereist voldoende medewerkers met specifieke kennis, **ervaring, en toewijding**.

**Tussen de kennismaking met de klant en het afsluiten van een dossier zit gemiddeld twee jaar tijd.**

**In die periode laten we de klant niet los, we blijven elke stap van het renovatieproces begeleiden en opvolgen.**

### **Minder goede ervaring**

In 2021 startte het Energiehuis Antwerpen de werking '**Energetische Renovatiebegeleiding**' op. Deze werking was gericht op **alle Antwerpse woningeigenaars die hun pand 'ambitieuw' energetisch willen verbeteren** en hierbij geïnformeerd en begeleid willen worden door experts. **Het Energiehuis Antwerpen stelde een pool van externe renovatiebegeleiders aan met een aanbestedingsprocedure.**

Voor een aantal kwetsbare woningeigenaars werd de renovatiebegeleiding toevertrouwd aan deze externe experts.

**Dat was geen succes.** Het financieel model van deze zelfstandige externe partners is niet voorzien op de hoge werklast met vele huisbezoeken, de randproblemen, de werkomstandigheden de administratieve begeleiding de moeilijke communicatie, gebrek aan digitale tools en vaardigheden voor het uitwisselen van documenten enz.

Om kwetsbare woningeigenaars succesvol te begeleiden is het noodzakelijk dat de medewerker **de leefwereld van de doelgroep kent en begrijpt**. Hij moet daarbij ook weet hebben van sociale statuten, de maatschappelijke dienstverlening kennen en inzicht hebben in schuldenproblematiek en financiële incentives.

In 2020 werd vanuit het team 'Energieadvies aan huis' besloten om **een voltijdse technisch bouwexpert** aan te werven als renovatiebegeleider voor kwetsbare woningeigenaars. Eind 2022 werd het team aangevuld met een extra collega 'bouwexpert', in 2024 volgde er nog versterking. Voor de projectcoördinatie en de financiële, administratieve en sociale begeleiding is er 1 medewerker die vanaf medio 2024 administratief bijgestaan wordt door een halftijdse collega.

Op dit moment proberen we een dossierlast van 25 – 40 per renovatiebegeleider te hanteren. De complexiteit van dossiers is wel zeer verscheiden bijv. Indien er ondersteuning nodig is bij vergunningen.

## **Ruimere financiële mogelijkheden leiden tot een intensievere en langdurige begeleiding**

Omdat dankzij de nieuwe MVL en het NKF de renovatiebudgetten de afgelopen jaren gestegen zijn, is ook het aantal te renoveren gebreken in een woning enorm gestegen en is bijgevolg de **renovatiebegeleiding per klant uitgebreider en langduriger geworden**. Vier tot vijf renovatiewerken per klant is niet uitzonderlijk: dak, ramen, verwarming, elektriciteitswerken, bezettingswerken, behandeling vochtschade, gevelisolatie, zonnepanelen, ... kunnen soms allemaal binnen het budget aangepakt worden.

Voor renovatiebegeleiding betekent dit **dat er meer energie -en kwaliteit verbeterende ingrepen binnen één woning kunnen gerealiseerd worden maar dat er met hetzelfde team minder klanten kunnen geholpen worden en/of minder woningen energiezuiniger kunnen gemaakt worden**.

Wij pleiten dan ook voor een uitbreiding van het team renovatiebegeleiding voor kwetsbare woningeigenaars;

## 6. Welke impact heeft onze dienstverlening gehad?

De belangrijkste doelstellingen van dit project zijn het verhogen van de energiezuinigheid van woningen, het verminderen van de CO2 uitstoot en het verhogen van het wooncomfort en kwaliteit. Zijn we daarin geslaagd?

We nemen aan dat energiezuinige woningen ook comfortabele woningen zijn en dat energie-investeringen een **gunstige invloed hebben op de woonkosten**, zodat de betaalbaarheid van wonen verbetert en de **energie-armoede afneemt**.

Daarnaast verwachten we dat energetische renovaties leiden tot het verminderen van kilte, tocht, vochtigheid en schimmelvorming. **Renovaties leiden tot een betere gezondheid en mentaal welbevinden**.

Met de lancering van het Noodkoopfonds en Mijn VerbouwLening is er **meer aandacht voor woonkwaliteit**. Het conform maken van elektrische installaties is een voorbeeld van een maatregel die de **veiligheid** in woningen verhoogt.

Inzichten over de impact van een energetische renovatie zijn een meerwaarde. In dit hoofdstuk tonen we aan dat geld en inzet **effectief zijn besteed**.

### Impact op het leven van de kwetsbare eigenaar

Wanneer de renovatiewerken in een woning van een kwetsbare eigenaar tot een goed einde zijn gebracht, spreekt het voor zich dat de impact hiervan op het leven en welbevinden van de klant en zijn gezin enorm groot is.

Bij sommige klanten hebben de **woonproblemen jaren aangeslept**. Mentaal is dat zwaar om dragen. Onbewoonbare delen van een woning, geen verwarming of warm water, ziektes door tocht of vocht... het zijn belangrijke oorzaken van **stress in een gezin**.

Dankzij de klimaatdoelstellingen en de steunmaatregelen bestaat er nu hulp om deze specifieke woonproblemen van eigenaars op te lossen. Bovendien leiden de renovatiewerken tot het verminderen van de CO2-uitstoot en dat is dan weer **goed voor het klimaat**.

**Woningen van kwetsbare eigenaars kunnen we enkel op deze manier klaarmaken voor de toekomst.**

<https://www.antwerpenvoorklimaat.be/verhalen-energie-ketel-enkel-glas>

*Een interview met onze oudste klant tot nu.*

## Minder verbruik van energie

Het idee leeft dat een investering in een energetische renovatie zichzelf terugverdient door het verminderde energieverbruik na de renovatie. Maar klopt dit wel? Kan dit **objectief** gemeten worden?

Om dat te weten kunnen we steekproefsgewijs het jaarlijkse energieverbruik van klanten, wiens woning we hielpen renoveren, opvragen en vergelijken. Maar er zijn nog **andere samenlopende omstandigheden** die een belangrijke invloed hebben op het verbruik. Tijdens onze samenwerking met de klant wordt immers niet enkel gerenoveerd. We werken ook aan gebruiksattitudes en kleinere aanpassingen:

- Verminderd elektriciteitsverbruik kan te danken zijn aan de **vervanging van oude elektrische toestellen**.
- Efficiënt gebruik van een nieuwe thermostaat kan aanzienlijke resultaten opleveren.
- Oude lampen worden vervangen door energiezuinige **ledlampen**.
- **Kleine aanpassingen** zoals radiatorfolie, isolatie van leidingen en een spaardouchekop leveren ook resultaten op.

Er zijn ook **externe factoren** die het verbruik beïnvloeden:

- Bewoners zijn overdag **minder thuis**, omdat ze na ziekte terug aan het werk zijn gegaan.  
Of andersom, er is meer verbruik bij verlies van een job of door ziekte of door de komst van een baby.
- Een kind verlaat het ouderlijk huis. Er wordt samengewoond met een nieuwe partner.
- Dankzij een dakrenovatie en -isolatie is de **zolderverdieping bewoonbaar geworden**, en een extra kinderkamer geworden, met een hoger energieverbruik als gevolg.
- **Het is niet objectief om strenge met zachte winters en korte met lange zomers te vergelijken.**
- De energiemarkt is mondiaal. Tijdens de energiecrisis stegen de energieprijzen enorm. Hierdoor werden terugverdientijden van renovaties kleiner. Ondertussen zijn de energieprijzen weer sterk gedaald, waardoor de terugverdientijden langer zijn geworden.

Wanneer er geen verminderd verbruik, of als er zelfs meer verbruik gemeten wordt, wil dat niet automatisch zeggen dat de investeringen geen winst hebben opgeleverd. Integendeel. De positieve impact op het persoonlijk leven en wonen van deze eigenaars is enorm.

**Het is ook een feit dat net deze doelgroep, uit financiële noodzaak en zuinigheid, net een zeer laag energieverbruik hebben.**

**De financiële impact, de werkelijke besparing op de energiefactuur is al helemaal moeilijk te meten.**

**Dat heeft heel wat oorzaken:**

- Erg **schommelende** energieprijzen
- Tijdelijke uitbreiding van de doelgroep die recht heeft op **sociaal tarief**
- Het **afschaffen** van dit tijdelijk voordeel

- Klant verandert van **energieleverancier**
- De klant werkt met **budgetmeters**

**Samengevat:  
we kunnen nog geen objectieve verbruiks- en financiële  
impactmetingen van dit project uitvoeren.**

## **Energieadvies aan huis**

Zoals eerder vermeld heeft de dienstverlening 'Energieadvies aan huis' **bijzonder veel impact** op het verlagen van het verbruik en van de energiefactuur.

Deze dienstverlening werkt op een **laagdrempelige manier** en is bekend bij sociale actoren zoals mutualiteiten en het OCMW.

## **Maatschappelijke en sociale impact**

We stellen vast dat de uitgevoerde renovaties **een gunstige invloed hebben op de mentale en fysieke gezondheid van bewoners.**

Die effecten die we met eigen ogen hebben kunnen vaststellen.

- Ze ervaren **minder stress** en hebben minder zorgen.
- Ze uiten enorme **dankbaarheid**
- Er is ruimte voor nieuwe ambities.
- Ze zijn voor het eerst **trots op hun woning**.
- **Vrienden en familie** worden weer met plezier ontvangen.
- De nieuwe leefomstandigheden hebben een positieve impact op de **gezondheid** van de bewoners.
- Kinderen hebben een ruimte waarin ze in alle rust en comfort **huiswerk kunnen maken**, kunnen spelen en **vrienden kunnen ontvangen**.
- De renovatiewerken zorgen voor een **meerwaarde voor de woning, maar ook voor de straat en de wijk**.
- De **conflicten met de burens zijn gestopt**. Verdere verwaarlozing en verkrotting werden aangepakt.
- Er is **mentale ruimte** om voor verfraaiing te zorgen, bijvoorbeeld het opfleuren van de voortuin of de voorgevel.

[Een zuinige woning, dankzij de renteloze energielening | Antwerpen voor Klimaat](#)  
*Het verhaal van een van onze eerste klanten.*

## Verminderen van CO2-uitstoot

Er bestaan **theoretische berekeningsmodellen** die de besparing van CO2-uitstoot berekenen:

- door een oude CV-ketel te vervangen door een energiezuinige condensatieketel
- door X m2 enkel glas te vervangen door hoogrendementsglas
- door X m2 dak te isoleren
- door X m2 gevel te isoleren

Deze berekeningen hebben we momenteel nog niet gemaakt bij onze klanten. Het vraagt **een grote tijdsbesteding** en de resultaten zijn aan zeer veel variabelen onderhevig.

Dit project en de daaruit gegroeide werking en dienstverlening 'renovatiebegeleiding voor kwetsbare woningeigenaars' heeft **onmiskenbaar een zeer positieve impact** op het wonen, comfortgevoel, gezondheid en mentaal welbevinden van deze gezinnen. In een aantal cases had het zeker ook een aantoonbaar lager energieverbruik tot gevolg. Maar het feit blijft dat deze doelgroep uit zuinigheid al zeer weinig verbruikten en dus **minimale uitstoot veroorzaken**.



## 7. Beleidsaanbevelingen

***Maak regels en procedures van renovatie incentives en NKF veel eenvoudiger.***

***Zorg vooral dat de financiering van de werken zelf voor iedereen haalbaar is.***

We stellen elke dag vast dat veel burgers de regels en procedures van Mijn Verbouw Lening en Mijn Verbouw Premie als zeer **ingewikkeld** ervaren. Dit geldt zeker niet enkel voor de kwetsbare doelgroep. Vandaag zijn er bij steden en gemeenten **medewerkers voltijds aan de slag om deze complexe materie helder over te brengen** naar kwetsbare en andere woningeigenaars en ze te begeleiden naar een succesvolle lening - en premieaanvraag.

We moeten de vraag durven stellen of dit de meest efficiënte en budgetvriendelijke manier van werken is.

Wat als Vlaanderen zou zorgen voor **eenvoudige regels en eenvoudige aanvraagprocedures**, zodat de grote meerderheid van zijn inwoners er zelf mee aan de slag kan? Volgens ons kan een dergelijke werkwijze **inclusiever én kostenbesparender** zijn.

Het zijn **net de burgers die deze incentives het meest nodig hebben die ze nu mislopen**, omwille van het gebrek aan noodzakelijke kennis en voorbereiding van een renovatietraject.

Ahmad, de ondertussen volwassen zoon van een gezin dat we enkele jaren geleden hebben geholpen met de dakrenovatie, contacteert ons trots om te zeggen dat hij zelf een woning heeft gekocht met een lening en renovatiekrediet via het Vlaams Woningfonds en dat hij nieuwe ramen heeft laten plaatsen. Hij vraagt hem te helpen met het aanvragen van de Vlaamse Mijn Verbouw Premie.

Hij komt jammer genoeg te laat bij ons met zijn vraag.

Hij valt in de inkomensgroep die recht heeft op de premie van 50%. Jammer genoeg **grijpt hij naast deze premie** omdat hij niet wist dat de Vlaamse overheid verplicht om ventilatieroosters in de ramen te voorzien. Het Vlaams Woningfonds, die hem ook een renovatiebudget hebben verleend, heeft hem hierover niet geïnformeerd. Hij kwam net te laat bij ons kloppen.

Gelukkig zijn we nog wel op tijd om zijn offerte voor de dakwerken 'premieproof' te laten wijzigen.

Mogelijk is er ook een prijsverhogend effect door deze premies op de bouwpreizen. We merkten bij de afschaffing van zonnepaneel premies bijvoorbeeld dat de prijzen voor zonnepanelen plots ook verminderden.

### ***Pleidooi voor realisme in communicatie en eerlijke kennisdeling***

In de media lees je af en toe **boude uitspraken** over energetische renovaties en investeringen, zoals: 'plaats overal zonnepanelen en je energiefactuur zal dalen', 'verban verwarmingsinstallaties op gas – enkel nog warmtepompen'...

Iedereen met kennis van zaken weet dat het niet zo eenvoudig is. **Ga je zonnepanelen plaatsen op slechte en niet-geïsoleerde daken?**

**Zonnepanelen alleen zijn geen oplossing om te bezuinigen op de energiefactuur waar de kosten voor verwarmen het grootste deel van uitmaken.** Wanneer de klant elektrisch verwarmt, gebeurt dit vooral 's avonds na het werk en in de winter... wanneer de zon niet levert. Vooral woningen met zwembaden en airco met koeling doen er wel mooie besparingen mee. De opslagcapaciteit van huidige batterijen is te klein om zonloze dagen te overbruggen. Deze zijn ook nog zeer duur en dus niet voor iedereen haalbaar.

Het belangrijkste bij een renovatie is dat er een prioriteitenlijst wordt opgesteld en de werken navenant uitgevoerd worden. Een kwalitatief en geïsoleerd dak staat hoger op die lijst dan zonnepanelen. Ook een zuinige verwarmingsinstallatie en goed isolerende ramen hebben prioriteit.

**Communicatiecampagnes** zouden meer informatief, simpeler en realistischer moeten zijn.

Een andere veelgehoorde uitspraak is dat je een woning van lage woonkwaliteit beter **afbreekt en vervangt** door een nieuwbouw die voldoet aan de energienormen 2050. Gezien de hoge kostprijs is deze optie slechts voor een beperkt publiek haalbaar. De groep die zich enkel dit type woningen kan veroorloven heeft hier absoluut geen boodschap aan!

## ***Verleng de mijnverbouwpremie voor gascondensatieketels***

Met het afschaffen van de premie voor verwarmingstoestellen werkend op gas (1/11/23) wordt vooral **de kwetsbare doelgroep getroffen**. Hoewel de MijnVerbouwLening voor de laagste inkomenscategorie nog wel gebruikt kan worden voor de aankoop van een gascondensatieketel loopt dit systeem ook af op 31/12/26.

**De huidige alternatieve verwarmingssystemen zijn veel duurder in aankoop en kosten meer in verbruik door de hoge elektriciteitsprijzen.**

De woningen kunnen om budgettaire redenen **niet optimaal geïsoleerd** worden, waardoor ook het verbruik zelf hoog zal zijn. In een ideaal scenario daalt de prijs elektriciteitsprijs tot het niveau van de gasprijs, maar dat zal nooit realiteit zijn.

De **lucht-lucht warmtepomp** is de betaalbare en technisch enige haalbare versie voor financieel kwetsbare eigenaars.

Wanneer deze ook een koelende functie heeft, moet er verplicht gecombineerd worden met zonnepanelen om aanspraak te kunnen maken op een premie van slechts 480 euro is. Er moet daarnaast ook geïnvesteerd worden in een warmtepompboiler voor het warm water in huis.

En dan hopen dat de niet optimaal geïsoleerde woning voldoende opgewarmd geraakt!

**Het is onze aanbeveling om de uitdoofperiode van renovatieleningen voor gascondensatieketels te verlengen voor kwetsbare doelgroepen. En dit tot er een volwaardige en betaalbare alternatieve verwarmingsmethode is. Een gascondensatieketel gaat gemiddeld 15 jaar mee. Daarna kan voor een geschikte, alternatieve verwarmingsmethode gekozen worden.**

Mensen moeten makkelijker heldere, eerlijke en sluitende informatie kunnen vinden en krijgen over de werking van warmtepompen in woningen die niet optimaal geïsoleerd zijn.

### ***Ga naar de klant thuis***

**De grote kwetsbaarheid van veel klanten zit vooral in de slechte staat van het pand.**

Het is soms onvoorstelbaar hoe een woning verwaarloosd of mismeesterd werd door geldgebrek. Als begeleider is het noodzakelijk om dat **met je eigen ogen vast te stellen**. Waardevol advies kan je alleen maar geven als je weet waarover het gaat. Een huisbezoek is noodzakelijk om de situatie juist in te schatten en de zelfredzaamheid van de klant ten volle te kunnen overschouwen.

### ***Noodkoopfondsmiddelen ook beschikbaar stellen voor kwetsbare eigenaars van een appartement***

Stad Antwerpen wil de eigenaars van appartementen en verenigingen van mede-eigenaars motiveren om de gemeenschappelijke delen van het gebouw **collectief** energetisch te renoveren. Voor appartementseigenaars die geen financiële ruimte hebben om naast de hypotheeklening nog een renovatiekrediet af te betalen, bestaat vandaag geen financiële oplossing. **Middelen uit het Noodkoopfonds mogen niet ingezet worden voor renovatiewerken aan de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw.**

Het is heel waarschijnlijk dat appartementseigenaars met een kwetsbaar profiel **geen andere optie** hebben hun woning te verkopen, **wanneer de meerderheid van eigenaars besluiten een renovatie te starten**. Ze kunnen dit eenvoudigweg niet betalen. Door de lagere aankoopprijs zullen het merendeel van de noodkopers eigenaar zijn van een appartement.

Anderzijds wordt het behalen van de doelstelling om VME's te motiveren en overtuigen om collectief te renoveren zwaar bemoeilijkt door het gebrek aan financiële ondersteuning voor de kwetsbare mede eigenaars.

### ***Sensibiliseringscampagne bij aannemers***

In Antwerpen hebben we gemerkt dat veel aannemers **onvoldoende of zelfs helemaal niet op de hoogte** zijn van Mijn VerbouwLening, Mijn VerbouwPremie en andere steunmaatregelen. De documenten die ze opmaken en leveren aan hun klanten beantwoorden niet aan de vereisten die gesteld worden door lening -en premieverstrekkingen.

We ervaren te veel **gebrek aan administratieve zorg** en/of kennis, zoals het niet nauwkeurig beschrijven van de werken in hun offertes. De gebruikte materialen, de isolatiewaarde en de oppervlakte zijn verplichte informatie voor het bekomen van leningen en premies.

Ook het niet spontaan leveren van het 'attest aannemer' of het niet werken met voorschotfacturen zorgt voor administratieve chaos en bijkomend werk voor de begeleiders bij het aanvragen van de premies... als de klant al zijn weg naar het Energiehuis vond.

We ervaren ook dat aannemers **enthousiast** zijn om aan de slag te gaan in woningen van kwetsbare eigenaars van wie zij weten dat er budget is via een renovatielening. Aannemers die onze dienstverlening en incentives kennen, verwijzen hun klanten naar het Energiehuis door, wanneer ze twifelen of aanvoelen dat de nood voor renovatie hoog is maar er onvoldoende budget is.

Daarom pleiten we voor **een brede informatiecampagne via relevante kanalen** om aannemers te informeren en te sensibiliseren. **Zeker de kleinere aannemers, die niet altijd aangesloten bij een beroepsvereniging, zouden bereikt moeten worden.**

## **Samenwerking met het Vlaams Woningfonds**

Er worden nog steeds hypotheekleningen verstrekt zonder renovatiekrediet/budget voor de aankoop van woningen in slechte staat en een negatief EPC attest.

Momenteel kijkt de expert van het Vlaams Woningfonds vooral naar de veiligheidsproblemen in een woning wanneer een klant zijn hypotheeklening bij hen afsluit. Stel dat hij bij zijn plaatsbezoek ook meteen kijkt naar de staat van de ramen, de verwarming en de staat van het dak. Hij zou **een realistische kostenraming** kunnen maken voor de renovatie van de vastgestelde gebreken.

Het Vlaams Woningfonds zou, naast het verstrekken van de hypotheeklening, ook een realistisch renovatiekrediet kunnen toestaan om de woning tot een aanvaardbaar EPC- label te renoveren, en verplicht doorverwijzen naar het eveneens Vlaams Energiehuis om de klant te laten adviseren en/of begeleiden tijdens deze werken.

Hoeveel woningeigenaars met een kwetsbaar profiel zouden we dan niet kunnen **behoeden voor jarenlange zorgen**, stress, te hoge energiefacturen en verwaarlozing/verkrotting van hun woning?

We gaan op korte termijn met Woonhaven en het Vlaams Woningfonds hierover in gesprek. Een **collegiale samenwerking** kan veel mensen helpen en behoeden voor foute aankopen en beslissingen. Niet alleen in Antwerpen, maar in alle Vlaamse steden en gemeenten.

## **Sensibiliseringscommunicatie over wat het betekent om eigenaar te zijn**

We hebben vastgesteld dat mensen uit de kwetsbare doelgroep vaak slecht geïnformeerd zijn als ze een woning aankopen.

Ze kunnen de maandelijkse aflossing van de hypotheek aan en denken dat ze een prima alternatief voor huren hebben gevonden.

Ze hebben geen kennis over de informerende documenten die bij de verkoop van een woning verplicht ter beschikking moeten zijn.

Ze bezichtigen de woning onvoldoende kritisch. Ze zijn na talrijke afwijzingen op de private verhuurmarkt radeloos op zoek naar een geschikte woning voor hun gezin.

Ze beschikken niet altijd over een betrouwbaar deskundig netwerk om op terug te vallen.

We moeten mensen beter informeren dat eigenaar zijn betekent dat er regelmatig onderhoud, reparaties en renovaties moeten worden uitgevoerd. Dat je hiervoor voldoende financiële reserves moet voorzien.

Onderhoud van je woning is noodzakelijk om gevolgschade door verwaarlozing tegen te gaan. Een sensibilisering alvorens een sociale hypotheeklening toe te staan of het thema 'eigenaarschap' opnemen in inburgeringscursussen zouden eerste stappen kunnen zijn.

**Weten waarop je moet letten** als je een woning aankoopt.

We moeten kwetsbare woningeigenaars of toekomstige eigenaars '**sterker**' maken, zowel op financieel, administratief als contractueel gebied. Enkel met de juiste kennis kunnen ze de juiste beslissingen.

Daarnaast moeten we de term '**eigenaarschap**' beter uitleggen. Een woning aankopen betekent dat je een engagement opneemt. Voor jezelf, om de waarde van je woning te behouden of te verhogen. Maar ook voor je burens, voor de straat, voor de hele wijk.

### ***Nood aan maatschappelijke hulp verkoop/aankoop woning***

We maken veel situaties mee waarbij een woning van een kwetsbare eigenaar zich in een zodanig slechte staat bevindt, dat zelfs het Noodkoopfonds geen oplossing kan bieden. De woning verkopen en zoeken naar een voor het gezinsbudget **geschikte woonoplossing** is dan de enige optie.

Hiervoor zijn nieuwe financiële gesprekken met en berekeningen door de hypotheekverstrekker nodig. Er moet verstandig verkocht worden. D.w.z. zich niet inlaten met kopers of immo makelaars die enkel eigenbelang als doel hebben. Ze moeten worden behoed voor een nieuwe aankoop van een woning waar veel noodzakelijke renovatiewerken nodig zijn of een appartement waar de VME heeft besloten grondige renovatiewerken uit te laten voeren met verplichte maandelijkse bijdrage in die kosten.

Door hun lage zelfredzaamheid en weinig kennis hebben ze hierbij begeleiding nodig. Die **maatschappelijke hulp** met relevante kennis van zaken ontbreekt momenteel.

### ***Professionaliseren van de werking van sociale ondernemingen met renovatie-aanbod***

We krijgen soms de vraag waarom we niet met sociaal economie bedrijven werken.

Er bestaan in Antwerpen **geen sociaal-gerichte ondernemingen voor energetische renovatiewerken** zoals dakwerken, werken aan verwarmingsinstallaties, vervanging van

schrijnwerk en elektriciteitswerken. Voor eenvoudige isolatiewerken zoals zoldervloer of kleine herstellingswerken aan muren en trappen kunnen we werken met sociale organisaties zoals Goed Wonen of de klusdienst van Familiehulp. **Zij mogen onder strikte voorwaarden sociale tarieven hanteren.**

We ondervinden echter dat de samenwerking met deze externe diensten **niet altijd even professioneel** loopt. Afspraken over offertes of uitvoering van de werken lopen **traag en de werken zijn van wisselvallige kwaliteit.**

Paulo en Maria, een gezin uit Ekeren met 5 kinderen hebben we dankzij middelen van het Noodkoopfonds kunnen helpen om de woning energiezuiniger en kwaliteitsvoller te maken. De laatste 'finishing touch' was een elektrische aansluiting en waterafvoer installeren in de kelder zodat het grote gezin eindelijk met een eigen wasmachine kon werken. We werkten hiervoor samen met een organisatie uit de sociale economie. Bij controle bleek de machine aangesloten op een niet geaard stopcontact.

De kwaliteit van de uitgevoerde werken van deze organisaties zijn afhankelijk van de kwaliteit van hun werknemers, de sociaal tewerkgestelden. Hierdoor zijn ze vandaag niet altijd betrouwbare, duurzame partners om mee samen te werken.

Een mogelijk 'gat in de markt' binnen de sociale economie is een **structureel kwalitatief aanbod** van toegelaten renovatiewerken die professioneel worden georganiseerd en aangeboden.

### ***werking op wijkniveau***

Deurne-Noord, het Kiel, een aantal wijken in Merksem, Hoboken, Borgerhout, Ekeren... We stellen vast dat de doelgroep vaak **in dezelfde wijken en straten** terechtkomen voor de aankoop van een woning. **Deze vooral uitgeleefde woningen worden verkocht door eigenaars die geen zin of geld hebben om te renoveren en worden gekocht door burgers met onvoldoende financiële draagkracht om deze woningen te renoveren volgens de huidige kwaliteits- en energienormen.**

De noodkoper of noodwoner koopt en renoveert nu, met financiële hulp van de overheid, woningen die het soms niet meer waard zijn. Helaas is afbraak en het optrekken van nieuwbouw geen oplossing voor deze doelgroep.

Soms wil de oorspronkelijke bewoner niet verkopen of verhuizen maar ontbreken de financiële middelen en mentale draagkracht om renovatiewerken uit te voeren. Zo ontstaat dan de **noodwonerproblematiek.**

De noodkoop -en woonproblematiek leidt tot verdere verpaupering van deze wijken. Oorspronkelijke bewoners van de wijk willen of kunnen niet meer investeren in hun woning en verkopen aan nieuwe noodkopers, voor wie de aankoopprijs nog net binnen het te lenen budget valt. Financiële ruimte voor een extra renovatielening is er niet meer. De woningen, ramen, gevels, voortuinen worden verwaarloosd en geven een bedroevend straatbeeld.

Nadenken over een **werking op wijkniveau**, zoals enkele andere steden al doen, lijkt ons nuttig om de verdere verwaarlozing en verloedering van straten en wijken tegen te gaan. Maar een werking op wijkniveau heeft zeker ook nadelen en grote uitdagingen. Niet iedereen komt immers in aanmerking voor een renovatiekrediet of Noodkoopfondslening. En

niet iedereen gaat overtuigd kunnen worden om te lenen en te renoveren.  
Ga je dan het ene huis wel renoveren en het andere niet?

## ***Opleiding voorzien voor loketmedewerkers om kwetsbaarheid te herkennen en erkennen***

Nog lang niet alle Antwerpenaars vinden hun weg naar en de dienstverlening van het Energiehuis/Woonkantoor.  
Als een burger met kwetsbaar profiel ons dan toch heeft gevonden en een afspraak heeft kunnen maken, voelen niet alle medewerkers aan **hoe de klant het best geholpen en bevraagd moet worden**. Hij wordt goed geïnformeerd en geadviseerd, maar de echte beperkingen worden niet gedetecteerd.

Er is veel schroom en schaamte van zowel medewerker als klant om een **open en eerlijk diepgaand kennismakingsgesprek** te voeren.  
De medewerker die nooit bij de mensen thuis komt heeft dikwijls ook geen idee hoe erg het met de woning gesteld is. Durft niet te vragen of er wel voldoende financiële mogelijkheden zijn om te renoveren.  
De burger zelf identificeert zichzelf niet altijd als 'kwetsbaar'.

We zouden onze medewerkers moeten **opleiden** om zo'n gesprek deskundig te voeren om de echte hulpvraag, of het echte probleem te capteren. Een toegewijde proactieve aanpak maakt een groot verschil.

## ***Stimuleren van toewijding, betrokkenheid en verantwoordelijkheid bij medewerkers***

We hebben geleerd dat we enkel kunnen slagen in onze opdracht 'renovatiebegeleider kwetsbare woningeigenaars' als we **oplossingsgericht** werken. Elke situatie is anders. Dat vereist maatwerk. We mogen pas tevreden zijn over ons werk en loslaten als de klant de juiste dienstverlening heeft gekregen. Dat vergt een ingesteldheid van toewijding, verantwoordelijkheid en een hands on mentaliteit.

**Bij het aanwerven en opleiden van nieuwe medewerkers moet hier veel meer aandacht voor zijn.**

## ***Nood aan een centrale opvolgingstool***

We hebben vandaag een 100 tal renovatiedossiers tegelijk lopen die zich allen in een andere fase bevinden.

Tussen alle fases zijn er momenten waar er vooral gewacht moet worden op andermans actie, communicatie of uitvoering.

Dit vereist een strikte opvolging en o.a. het tijdig en regelmatig uitsturen van rappels, het controleren en corrigeren van werken enz...

Er is nood aan een performante tool om de situatie van elke klant op elk moment op te volgen. Om meldingen te krijgen als er actie moet ondernomen worden. Om dossier door alle medewerkers van het renovatieteam gemakkelijk te kunnen **raadplegen, lezen en aanvullen**.

**Een gemiddeld renovatiedossier heeft een looptijd 2 jaar.** Elk dossier is anders en verschillende klanten zitten in verschillende fases, Aangezien andere steden en gemeenten met dezelfde uitdaging kampen, lijkt het ons een idee om een dergelijke tool op Vlaams niveau uit te werken en ter beschikking te stellen van alle steden en gemeenten.