

Verslag telefoongesprekken renovatie-begeleiders in de regio

Midden april 2013 - NVD

1 Kim Verschuere

IGS wonen Kuurne-Lendelede-Harelbeke-Deerlijk: Woonwijs
056/733388

1,5 vte technisch adviseur in dienst voor 4 gemeenten
Doen screenings (niet echt renovatiebegeleiding)

Voorbereiding: opzoeken adressen, afspraken maken: neemt veel tijd in beslag
Plaatsbezoek = 1u

Verwerking achteraf in verslag + advies = 1,5

Daarna: afspraak met eigenaar om verslag te overlopen

Onmiddellijk afspraak voor hercontrole na max. 3maandag
(meeste woningen zijn van heel slechte kwaliteit: enkel onderzoek op aanvraag)

Foto's worden gemaakt

Haalbaar: 6 screenings per dag

Wat wordt onderzocht: enkel technische elementen cfr verslag Wonen Vlaanderen
(geen punten, wel kwalitatieve beoordeling)

+ navragen huurprijs

+ info ocmw indien van toepassing (meeste klanten zijn ook cliënt bij ocmw)

Ervaring vanuit test-case multiscreening

pagina 2

Moeilijke combinatie met 'te sociale' elementen: technische mensen die naar incontinentie polsen
Wel beperkte extra tijd

Ook screening als vooronderzoek bij mensen die willen verhuren = dienstverlening naar verhuurders

Profiel van renovatiebegeleiders/screeners

- Grafische sector, privé

Met vanuit eigen interesse opleidingen in immobiliën en elektriciteit

Bijkomende opleidingen door Wonen-Vlaanderen: zeer goed

Ongeveer 1 jaar actief

Grote nood aan personeel die kan helpen aannemers aanschrijven, offertes checken, werken opvolgen.

2 Jan Gryspeerdt

Ocmw Kortrijk

Bouwblokrenovatie

0473/862692

3 renovatiebegeleiders: 2,5 vte

Informatie verzamelen, contacten leggen: pro-actieve manier:

- Pluimstraat: buurtontbijten, speech burgemeester: inschrijven ter plaatse
- Overleie: Cafés; energiescans zijn lokmiddel

Gegevens eigenaar: via energiescanners: info uit huurcontracten, anders via stad

Te doorlopen stappen (indien vlot proces):

- 1) Energiesnoeiers voeren technische screening uit
= energiescan + bijkomende vragenlijst met basisveiligheid (stabiliteit, ventilatie, co, vocht, elektriciteit), woonomgeving (summer)
- 2) Filter: indien nodig wordt verder gegaan
- 3) Bezoek ter plaatse vanuit renovatiebegeleider met eigenaar erbij
afspraken maken over wat aangepakt kan worden
- 4) Verhuurder vraagt zelf offertes aan
- 5) Plaatsbezoek om met verhuurder de offertes te overlopen en de mogelijke premies te bespreken
- 6) Uitvoering van de werken
- 7) Bezoek na uitvoering van de werken
definitieve premie-berekening

Bij moeilijke situaties moet er voor iedere stap verschillende malen teruggegaan worden

Veel klanten worden via de maatschappelijk werkers doorverwezen: steeds moeilijker processen.

Tijdsbesteding per renovatie

Evaluatie vanuit Pluimstraat: aantal verbouwingen / personeelstijd over x jaar (exclusief tijd voor bebloemingsactie, schilderactie, mobiliteitsacties, ...)
Gemiddeld 1.000 € loonkost / verbouwing
Cfr 50.000 euro/jaar: 50 woningen per vte per jaar intensieve begeleiding

De personeelskost is zoals gezegd sterk afhankelijk van de draagkracht van de bouwheer.

We hebben 4 groepen:

Verhuurders: makkelijk en moeilijk

Eigenaars: idem.

We hebben deze moeilijkheidsgraad uitgesplitst in het aantal ingrepen die we moeten uitvoeren om tot een goed resultaat te komen

De berekening die we voorop stellen is = 3 uur werk per ingreep.

We hebben deze theorie aan enkele concrete projecten getoetst en ze blijkt redelijk goed te kloppen

Een ingreep staat bij deze voor:

Een technische ingreep: ramen steken, elektriciteitswerken, keuken plaatsen, dak isoleren, vloeren,...

Een financiële ingreep: heropname hypotheek, FRGE dossier, prefinanciering ocmw,...

Indien overleg met diensten nodig is rekenen we dit ook als een ingreep: afspreken voor tranistwoning, voor budgetbegeleiding, doorverwijzing en opvolging via CAW

Dit geeft volgend resultaat in de praktijk:

a. Ramen vervangen in een huurwoning: (is 1 ingreep)

- eerste bezoek met eigenaar = 1/2 uur

- bezoek met aannemer = 1/2 uur

- afspraak met eigenaar (offerte en renovatiecontract ondertekenen) = 1/2 uur

- praktische afspraken uitvoering (huurder verwittigen, uitleg aan aannemer,...) = 1/2 uur

- premie- administratie, telefoons,... (bureauwerk, verplaatsingen en laatste bezoek aan eigenaar) = 1 uur

b. bewoner eigenaar in kwetsbare situatie

De ingrepen =

financiering: hypotheek + frge = 2

transitwoning = 1

prefinanciering ocmw = 1

afbraak = 1

ruwbouw = 1

ramen = 1

isolatie = 1

keuken = 1

sanitair en verwarming = 1

architect = 1

dakwerken = 1

afstemming MW-er = 1

vloeren = 1

elektriciteit = 1

15 ingrepen = 45 uur.

Bij zo'n grote verbouwing kan er natuurlijk in één bezoek contact zijn met verschillende aannemers, maar er moet dan ook meer afgestemd worden met de bouwheer. - De som blijkt redelijk goed te kloppen.

We kunnen dus stellen dat er per partij die bij een project moet betrokken worden onze personeelkosten met 3 uur stijgt.

Profiel renovatiebegeleiders

pagina 6

- Middelbaar elektronica, maatschappelijk werker
bijscholingen rond woningonderzoeken, conformiteitsattesten
- Binnenhuisarchitect – zelfstandig
- Socioloog: verkoper matexi, zelf verhuurder

Zou boeiend zijn om 'collega's' te ontmoeten

3 Timothy Stevelinck

Svk De Poort

056/244100

1 vte renovatiebegeleider bij De Poort

Stappenplan

- 1^e plaatsbezoek door medewerker (niet renovatiebegeleider)
fase onderhandeling eigenaar
samen met eigenaar: informatie geven, wat is mogelijk, wat is nodig cfr normen De Poort, ...
- 2^e plaatsbezoek: renovatiebegeleider
opmeting, grondplan schetsen, bouwkundige elementen
- Uitwerking renovatieplan + raming
- Bespreking raming met eigenaar
+ mogelijke premies
cfr financiële draagkracht eigenaar
- Intentie-verklaring (= contract)
ondermeer voorwaarden over huurprijs na oplevering werken
- Aannemers aanspreken door bouwheer zelf en/of svk
zoveel mogelijk sociale economie, maar ook even veel reguliere aannemers
- Werfopvolging tijdens de werken
- Nacontrole: ok voor betaling
- Ondersteuning bij aanvraag premies

Bij onderzoek focus op

- Kwaliteit: eigen normen die verder gaan dan conformiteitsattest
- Energiezuinigheid
- Degelijkheid: cfr 9 jaar

Tijdsbesteding

werkzaamheden	I	II
1e plaatsbezoek; verkennend gesprek bij rondgang in woning:	1	2
2e plaatsbezoek; summiere opmeting:	1	2
uittekenen schets + opstellen grove raming:	4	8
gesprek met eigenaar; voorleggen raming en verdere bespreking:	2	2
opmaken intentieverklaring + voorleggen eigenaar ter ondertekening:	2	2
uittekenen bouwplan, planafdrukken:	15	30
plan voorleggen aan eigenaar, bespreken, wijzigen:	3	5
ev. stedenbouwkundige aanvraag indienen:	2	2
contacteren aannemers + planning opstellen:	4	8
werfopvolging:	20	40
uittekenen detailplannen:	0	8
wijzigen en aanpassen bouwplannen, afdrukken	4	8
opleveringsbezoek:	2	2
begeleiding in aanvraag premies:	4	4

pagina **10**

ev. andere administratie:	6	8
---------------------------	---	---

totaal	+/- 70 u	+/- 131 u
	+/- 9 d	+/- 17 d

kolom I: kleinere dossiers

kolom II: grotere dossiers

Profiel renovatiebegeleider
Industrieel ingenieur bouwkunde
30 jaar ervaring in architectenbureau
8 à 10 jaar werkzaam bij svk

4 Ann Baert

FRGE

Bouwadviezen in opdracht van provincie West-Vlaanderen

056/424942

0498/790261

FRGE

Alle nodige gegevens, contacten worden door welzijnsconsortium gegeven

Plaatsbezoek neemt 1u in beslag

Specifieke doelgroep: maximum 10.000 euro: enkel hoogst noodzakelijke werken in kaart brengen; geen totaalplan voor verbouwingen

Foto's

Opmeting

Onderzoek van energiezuinigheid + vochtproblemen (geen andere aspecten)

Verwerking: verslag + bestek

Aanschrijven aannemers

Terug naar klant met info

Na uitvoering: nazicht: ok voor betaling

Maximum 10u per cliënt

Per cliënt 3-tal keer aan huis gaan: eerste onderzoek – prijzen – na uitvoering

Reeds 3 jaar ervaring

Provincie

Mensen met groter budget

Doorgedreven advies rond energiezuinigheid

+ financiële afweging: wat eerst

+ advies rond materiaalkeuzes

Plaatsbezoek neemt 2 à 3 u in beslag

Geen foto's

pagina 12

1 jaar ervaring: ongeveer 40à50 adviezen

Profiel

Industrieel ingenieur

Opleidingen: epb, epc, passiefhuis, ...

(in opdracht van FRGE zijn 2 mensen werkzaam)

5 Valerie Vanhoutte

Energiesnoeiers

Vzw bnd

056/282776

0494/156124

Plaatsbezoek

Alles rond energie:

- Energiezuinigheid van de woning
- Energiegedrag
- Meterstanden
- Energiefacturen
- Voorstel gedragsmaatregelen
- Voorstel kleine ingrepen (20 – 50 euro cfr gemeente): buisisolatie, spaarlamp, timers, tochtstrip, ...)
- Info premies, frge, ...
- Tips: waar best in investeren, ontlenen energiemeter bij gemeente, ...

Doelgroep: kwetsbare huurders

(vroeger ook budget vanuit overheid voor andere scans, vanaf 2014 enkel nog kwetsbare huurders, maar onbeperkt)

omkadering

Vooraf, toeleiding:

Adressen worden door gemeenten, ocmws aangeleverd

Zelf actief op zoek naar doelgroepen: presentaties caw's, senioren, de waak, shm's, ...

Verwerking:

- Data in software invoegen
- veel tekortkomingen aan software: achteraf geen bevraging meer mogelijk

pakket ter beschikking van eandis en infrax
eigen registratiesysteem (gans Vlaanderen) in ontwikkeling, maar stukt op praktische afstemming
vaak handmatige tellingen

- Feedback aan gemeenten
rapport wordt jaarlijks opgemaakt

tijdsbesteding

Uitvoer scan per 2

Duurtijd: 1 à 2 u

Verplaatsingskosten (tijd!)

Doelstelling: 1% van de huishoudens per jaar scannen: 1116 in de regio (excl waregem)
(sociale huisvesting alleen is al 10.000 woningen: 10 jaar werk)

Inschatting doelgroep: 25.000 huishoudens in de regio

5 vte energiesnoeiërs

0.5 vte met administratie bezig

Ondersteuning door 1 vte coördinator en 1 vte coach

4 scans per dag; 18 per week

Per snoeier: 0.5dag per week op kantoor

Budget vanuit Vlaanderen: 180 euro per scan (volstaat voor gevolgde traject, zonder opvolgscan)

Tot nog toe: 2007- 2012: 6100 scans uitgevoerd

Mogelijkheid voor opvolgscans (nog meer 109 opvolgscans 1^e cat gedaan, nog geen 2^e cat: wegens geen budgetten)

1^e cat: leveranciersvergelijking, gebruik meetkaart

2a: prijsindicatie verbouwing

2b: 3 offertes samen opvragen en vergelijken

pagina **15**

2c: werken bekijken + premies helpen invullen

Voor ketel, glas, dakisolatie

6 Cathérine Christiaens (Laurette Gheysens)

Igs men werv mes

056/529366

Op vandaag woningonderzoeken passief: als er klachten binnen komen

Idee om dit pro-actief te doen: wordt momenteel uitgewerkt binnen IGS

Ifv kwaliteitslabel

Ifv een systematisch onderzoek van het volledig huurpatrimonium

Inhoud onderzoek:

Vooronderzoek adhv technisch verslag van Wonen Vlaanderen

Doorverwijzing naar ocmw indien nodig

Bijna altijd onderzoek van Wonen Vlaanderen nodig

Geen andere aspecten (energiezuinigheid, valpreventie, ...)

Bijna altijd dezelfde problemen: vocht, schrijnwerk, slechte badkamer, ...

Informatie verstrekken bij huisbezoeken neemt veel tijd in beslag: toelichting doel van bezoek, inhoud, mogelijke gevolgen (nuanceren voorrang bij shm's)

Taalbarrière!

Verantwoordelijkheid: inschatting gevaarlijke situaties + direct optreden

Onderzoek vanuit Vlaanderen: eigenaar wordt mee uitgenodigd

Bij dit onderzoek wordt info aan eigenaar bezorgd over noodzakelijke werken

Tijdsbesteding

Plaatsbezoek zelf: 0.5u

+ verplaatsing

Laurette doet dit zelf: 0.5 dag per week (4 à 5 plaatsbezoeken); 8-tal per maand

In de toekomst: 1 vte binnen igs hierop inzetten: technisch profiel + extra opleiding

pagina **17**

Totaal: met opvolging, voorbereiding, ...: 0.5 dag per woning

Premie-advies aan het loket

7 Isabel Dispersyn (collega An)

Avelgem sociaal huis

056/650770

Onderzoek obv technisch verslag Wonen Vlaanderen

+ energietips (bv folie ed)

Doorverwijzingen

- Premie levensloopbestendig wonen: huisbezoek door collega
- Andere premies: naar loket
- Gratis energiescan

Tijdsbesteding

Plaatsbezoek: cfr kwaliteit van de woning

Slechte woning: 1u

Goede woning: 0.5u

3 personen voeren onderzoeken uit: elk 8-tal per maand

Per persoon: 0.5dag voorbereiding; woningbezoek; brief ter evaluatie

Voorbereiding: opzoeken kadaster, bevolkingsregister, ...

Vooraf brieven sturen, ook naar eigenaar (mogelijkheid om aan te sluiten)

Achteraf: brief met herstellingspunten, ok, ongeschikt/onbewoonbaar

onderzoek samen met Wonen Vlaanderen

Begeleiding aan het loket ifv premies op vraag

Profiel: maatschappelijk werkers

Bijkomende technische opleiding door Wonen Vlaanderen

Niet eenvoudig als maatschappelijk werker om technisch ver genoeg te kunnen gaan

8 Overzicht

Overzicht bestaande personeelsinzet mbt screenen en begeleiden van woningkwaliteit

Jaar = 200 werkdagen x 0.8 (cfr adm, opleiding, overleg, ...)

	vte	werkgebied	profiel	doelgroep	# wn/jaar/ vte	Tijd/woning (all incl)	# keer aan huis	Inhoud
Igs woonwijs	1.5	Kuu, len, har, dee	Andere	Private huurmarkt	200	6u	3	Techn eln (vl) Drverw ocmw Huurprijs
Igs M-W-M	1 (toekomst)	Men, wer, mes	Sociaal	Private huurmarkt	96 (nu) 300	4	1	Techn eln (vl) Drverw ocmw Info tav bewoner
Ocmw Kor	2.5	Kor	Technisch Sociaal	Bouwblok Doelgroep	50	5 à 45 u	Min 4	Energiescan Techn eln (eigen normen) Woonomgev financieel
Sociaal huis Ave	0.75 (3 pers)	Ave	Sociaal	Private huurmarkt	300	4u	1	Techn eln (vl) Doorverw premies
Svk De Poort	1	Ave, har, kor, kuu,	Technisch	Interesse verhuur	10 à 20	70 à 130u	8	Techn eln (eigen

		spi, wev, zwev		via svk				normen) financieel
Energiesnoeiers	5	Anz, ave, dee, har, kor, kuu, len, men, spi, wer, wev, zwev	Soc tewerkst	Doelgroep	220	5u	1 (mogelijk meer cfr opvolgscan)	Energiescan Energiegedrag financieel Info tav bewoner
Frge	X (2 pers)	Anz, ave, dee, har, kor, kuu, len, men, war, wev, zwev	Technisch	Doelgroep	130	10u	3	Energiezuinigh eid vocht
Provincie	X	Ganse provincie	technisch	Breed	300	4u	1	energiezuinigh eid
totaal	11,75 vte + frge + prov							

Conclusies:

Verschillende graden van intensiteit van begeleiding

Gaande van

- 1) Contactgegevens verzamelen - screening woning – rapport versturen
(igs M-W-M, Ave, energiescan, provincie)
4u / woning

Tot

- 2) Co-ownership bouwheerschap
(svk De Poort, ocmw Kortrijk)
40u/woning

Relatief groot bestand potentieel voor screenen en begeleiden

Screeners: 8.25 vte (5 vte enkel voor doelgroepen) + prov

Renovatiebegeleiders: 3.5 (2.5 enkel voor Kortrijk; 1 enkel voor toeleiding svk)+ FRGE

Verschillend profiel van begeleider

Technisch vs sociaal

Sociaal noodzakelijk bij doelgroepen

Technisch noodzakelijk bij grote, complexe ingrepen, verder gaande begeleiding

Scenario renovatieprogramma regio

Aantal private huurwoningen in de regio: 20.000

Aantal kwetsbare doelgroepen binnen private huurwoningen in de regio: 5.000 (?)

Doel: alle private huurwoningen in de regio screenen tegen 2020 (6 jaar)

20.000 screenings

1 vte = 300 screenings/jaar

Nood aan 11 vte voor screenings

Doel: alle kwetsbare doelgroepen intensief begeleiden tegen 2020 (6 jaar)

5.000 intensieve begeleidingen

1 vte = 50/jaar

Nood aan 16 vte voor screenings

Stel over 12 jaar

Nood aan 5.5 vte screeners

Nood aan 8 vte begeleiders

- ➔ Nood aan bijkomende begeleiders: in principe 4 vte bijkomend nodig
- ➔ Nood aan integratie screeningsactiviteiten: snoeiers, igs, ...

4 vte renovatiebegeleiders = 4 x 50.000 euro

Hoeveel gemeenten/ocmw's stappen hierin?

Igs-gemeenten: kuu – len – har – dee – men – werv (mes?)

Kortrijk heeft eigen team bij ocmw

Resterend: anz, ave, spi, war, wev, zwev: staan deze gemeenten al ver genoeg om dit op te pakken? Cfr screeners, woonloket, ...?

Stel 6 igs-gemeenten stappen mee voor 3 renovatiebegeleiders: elk 25.000 euro kostprijs per jaar: elk 0.5 vte

(in plaats van premie? Als pro-actieve actie vanuit ocmw?)

Signalen/vragen ifv opschalen en ambities verhogen:

Is vlotter verloop administratie ifv toeleiding mogelijk?

Is vlottere dossierverwerking mogelijk?

Kunnen bepaalde initiatieven gebundeld worden: communicatie naar groep mensen? Wijkniveau?

Kunnen bepaalde elementen/doelgroepen door loketfunctie ingevuld worden (cfr besparing tijd/verplaatsingskosten)

Kunnen deze mensen als regionale ploeg samen werken en zo elkaar versterken?

Kan techn verslag wonen Vlaanderen gekoppeld worden aan energiescan en nog andere eln (cfr normen, sjablonen svk, frge, valpreventie, ...) ?