



# C·REAL

Creation of a  
holistic methodology for  
Renovation Advice with focus on  
Lending solutions differentiated  
by Target Group



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



**Acronym:** C-REAL

**Title:** Creation of a holistic methodology for Renovation Advice with focus on Lending solutions differentiated by Target Group

**Coordinator:** Dubolimburg vzw

**Consortium:** Dubolimburg vzw, Provincie Limburg, Onesto Kredietmaatschappij nv

**Start:** September 1<sup>st</sup> 2020

**Duration:** 48 months

## WP5– Target group of ACO's– D5.1

### Report on recruiting ACO's for renovation advice

**Type**

R

**Dissemination Level**

PU

**Author(s)**

Karen Smets

Dubolimburg vzw

**Target Group(s):**

*Members of the consortium (including Commission Services)*

*Peers- other renovation advisors*

*Syndics*

*Municipalities*

## Table of content

General Introduction.....	3
Executive Summary.....	3
1 Methodology.....	3
2 Developing ‘the customer journey of an ACO’ .....	3
Phase 1 – recruitment:.....	4
Phase 2 – proposal:.....	5
Phase 3 – execution of works: .....	6
3 Collaboration municipalities and associations of syndics.....	7
3.1 Call to municipalities to collaborate in recruiting pilots for renovation advice.....	7
3.2 Collaboration associations of Syndics .....	7
3.3 Webinars for syndics and co-owners .....	7
4 Results.....	8
5 Conclusions .....	8
6 Attachments.....	10
6.1 Script for municipalities .....	10
6.2 webinar explaining C-REAL guidance for syndics and co-owners.....	23

## General Introduction

The main objective of C-REAL is to establish a permanent, structural collaboration between a mortgage lender (Onesto) and a renovation advisor (Dubolimburg) to increase the degree of renovation and improve renovation quality in the province of Limburg. In addition to this and to achieve full customer satisfaction, an effective cooperation between the renovation adviser and contractors will be set up. Actively involving lenders to encourage home owners and home buyers to renovate provides significant added value.

Lenders play a crucial role in purchasing and are frequently in contact with purchasers. Moreover, based on the existing customer relationship regarding the home, lenders can address owners directly. It is of great importance to lenders that homes that they finance are made optimally energy-efficient and are refurbished qualitatively, as it is believed to reduce their financing risk.

A supply of financing options, combined with a range of services to provide advice and guidance for the renovation, and timely and qualitative execution, provides all parties with significant added value, which paves the way for a clear, solid and scalable business model. In setting up these structural collaborations and offering integrated home renovation services, we will focus on the following 3 target groups, guiding them through the whole customer journey. We want to support new home owners, existing mortgage clients and ACO's.

## Executive Summary

This deliverable describes the execution of task 5.4.1: Developing tools and methodologies to successfully recruit ACO's to enter renovation processes.

It contains a description of the way the methodology was developed, how it was put into practice and the results to be presented so far.

## 1 Methodology

- Developing the customer journey during an online work session with ACO expert group, with the aim to identify the pain points and to gain insight in ways to facilitate the way to an energetic renovation of an apartment building.
- Recruiting (with the support of municipalities) co-owners and syndics to attend a webinar in which we explain the C-REAL approach and what we can do for them, with the aim to find candidates for the pilot projects
- Execution of several webinars, actual recruitment of candidates for pilots
- Long list of candidates
- Short list of candidates pilots phase I (to be started September 2021): Distilling the best candidates for the first phase

## 2 Developing 'the customer journey of an ACO'

During a work session a first version of the customer journey of an ACO was elaborated. Various stakeholders were gathered to share their experiences, not only to arrive at the customer journey of an ACO, but also to identify certain thresholds and levers to convince co-owners and syndicates to get advice on the renovation of their building and ultimately to have an in-depth renovation done.

We found that the customer journey of an ACO can be divided in 3 phases:

**Phase 1 – recruitment:**

During this phase the renovation advisor is getting in touch with the ACO with the aim to explain the offer and the advantages of renovation guidance, meanwhile raising the awareness that renovating together has multiple profits and is not insurmountable.

We detected 3 possible tracks for recruitment of an ACO:

- The municipality as partner for recruitment through their communication channels
- Syndics confronted with issues specific for old apartment buildings
- Clients of lender Onesto buying an old apartment



### Phase 2 – proposal:

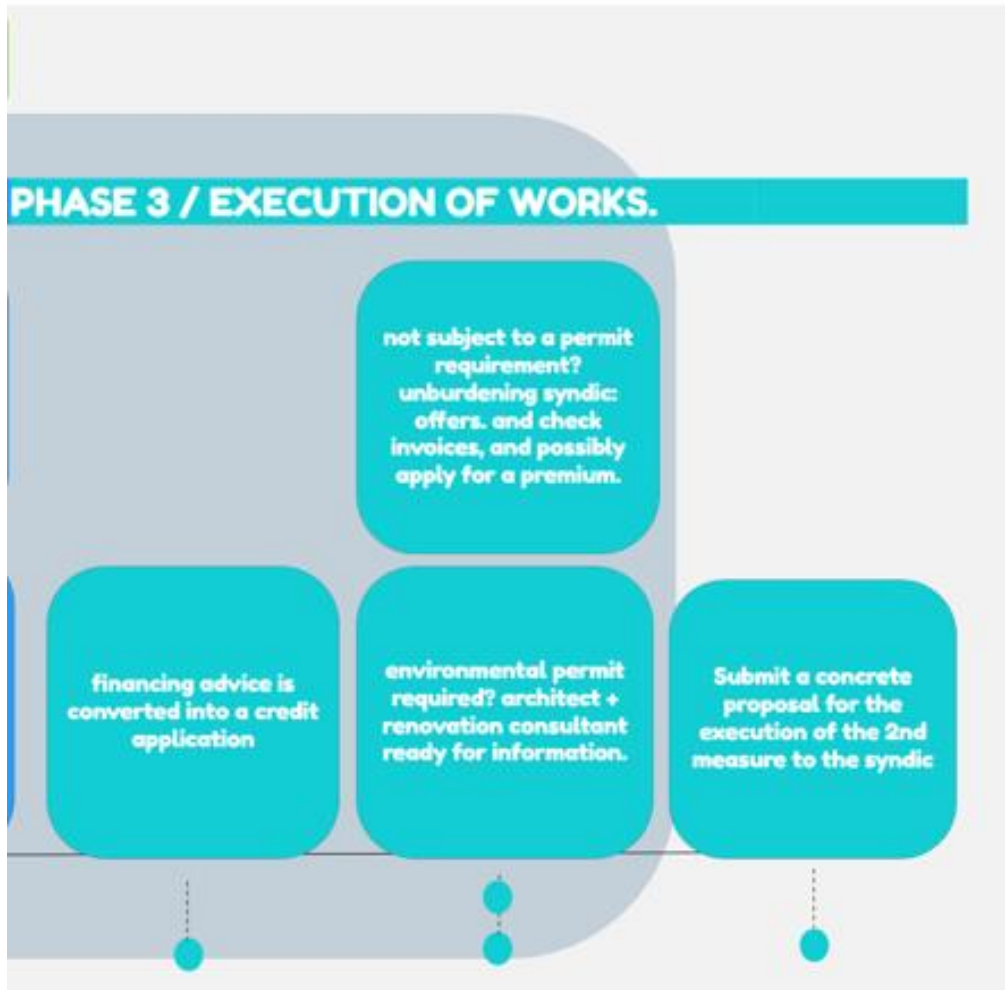
During this phase the renovation advisor is examining the building and draws up the renovation advice to come to a concrete proposal for works to be executed.

Besides the technical topics, the advice should also include a financial offer. The best way to work is to present the draft of the advice first to a work group to be able to process feedback in a final advice that is more tailored to the specific needs of the ACO.



**Phase 3 – execution of works:**

In this phase the financing advice will be converted into a credit application and if applicable an environmental permit will be applied for. In the latter case the architect will take over the role of the renovation advisor



### 3 Collaboration municipalities and associations of syndics

#### 3.1 Call to municipalities to collaborate in recruiting pilots for renovation advice

A script on how to inform and recruit ACO's for renovation advice was tailor-made for the Limburg municipalities. The script was complemented with a communication toolkit. The aim was to give the municipalities a guide on how to encourage the co-owners of apartment buildings in their municipality to participate in the webinars and then to sign up for the renovation guidance.

As C-REAL renovation advisor Dubolimburg has a strong link with all Limburg municipalities, the latter could be easily approached through their environmental officers.

The cities of Hasselt, Genk and Hamont-Achel took up this offer and organized information sessions for their residents. The C-REAL renovation advisors provided the content for the latter sessions and also presented them.

See attachment 7.1: script for municipalities

#### 3.2 Collaboration associations of Syndics

Because the number of participants recruited by the municipalities was not very high, we subsequently approached the syndics directly by e-mail. The mail addresses were bought by a company that offers mail addresses per target group.

Furthermore, the Limburg branch of the federation representing the real estate sector including an important number of syndics (CIB), has spread the invite for the webinar amongst her members.

These accumulated efforts ensured that there was still a good turnout.

Originally, we had the idea that the municipalities could be best involved as a partner in communicating with the co-owners of the apartment buildings, with the aim of convincing them to take part in the renovation advice and guidance offered.

It became clear however that it would be more efficient to address the Syndics directly through their professional associations.

It became clear that the syndic plays a central role in the decision to proceed with energy renovation. Moreover, the syndics are in demand for advice and assistance, as they usually have insufficient knowledge and time to manage this process themselves.

The offer of renovation advice and guidance as presented during the webinars was very well received.

The director of CIB Vlaanderen (representing the Flemish real estate sector including an important number of syndics) is a member of the C-REAL expert team. In this way, we have a direct line to this professional organization and hope that they will also be able to support us fully. Not only as a sounding board, but also to encourage as many syndics as possible to initiate the renovation of the buildings they are managing.

#### 3.3 Webinars for syndics and co-owners

The webinars addressed the need for future-proof apartment buildings and explained how C-REAL could help with that.



At the end of the webinar, syndics or ACO's could apply to participate in the pilots.

See attachment 7.2: webinar explaining C-REAL guidance for syndics and co-owners

## 4 Results

3 of 42 the Limburg municipalities actually used the script to invite their inhabitants to the different webinars, using multiple communication channels (personal letters, information magazines, mailing, website,...)

The invite for the webinars was sent directly to 80 email addresses of syndics and was spread by CIB, the umbrella organization of the syndics, amongst their members.

5 webinars were organized, and in total 102 participants were counted.

Immediately after the webinars, 10 ACO's signed the agreement to participate in the C-REAL renovation guidance program.

These were more candidates than planned for phase I of the C-REAL pilots.

As a consequence, from these 10 candidates the first 5 pilots were chosen, taking into account the following objective selection criteria:

- date of the general meeting, can the decision to implement energy measures be taken at a suitable time?
- Are there already urgent measures planned?

In this way, we wanted to filter out the ACO's who will benefit most from the guidance, but who can also make the most impact.

The 5 pilots that were not selected for phase can benefit from the guidance in phase II.

## 5 Conclusions

ACOs can be reached, on the one hand through (one of the) co-owners, on the other hand through the syndics.

For communication with the co-owners, the municipalities can be called upon. Provided these municipalities are supported by providing the right scenarios and communication tools, co-owners can be reached quite easily.

Syndics can be most easily motivated to participate in info session if they are activated from their umbrella organizations.

From the moment the renovation advisor gets the chance to present the guidance program to the syndics and/or to the owners, receptivity to it is high. It appears that there is indeed a great need for relief, and this for several reasons.

After all, renovating old apartments is a complex process and the syndic lacks time and knowledge to guide this process. There is the need for an independent guide, who overcomes the various difficulties together with the syndics and the co-owners. This guide will need to be very skilled, and that both legally, technically, communicatively and socially.

We have also clearly found that support for urgent, non-energetic works can trigger an interest in guidance for energy-saving measures.

It should be noted that guidance within C-REAL was offered free of charge to the ACO. It is to be expected that charging a market-based cost for such advice would be a threshold. Consequently, a subsidy, partial or otherwise, for the renovation guidance of VMEs remains necessary.

## 6 Attachments

### 6.1 Script for municipalities



## Werving appartementen voor pilots renovatiebegeleiding Draaiboek voor gemeenten

### Inhoudstabel

1	Over C-REAL .....	3
2	De doelgroep van de appartementen.....	4
3	Waarom gemeenten inschakelen voor de werving van de pilots.....	4
4	Hoe Syndici – eigenaars bereiken? .....	4
5	Infomoment, toelichting aanbod renovatiebegeleiding appartementen.....	5
5.1	Algemene info: argumenten pro renovatie – waarom deelnemen .....	5
5.1.1	Waarom energetisch renoveren .....	5
5.1.2	Waarom instappen in renovatiebegeleidingstraject van C-REAL.....	5
5.2	Toelichting project.....	5
5.3	Beschrijving begeleiding: welke stappen – gratis .....	5
5.4	Voorwaarden voor deelname .....	6
5.5	Vragen - opmerkingen.....	6
5.6	Mogelijkheid om meteen in te schrijven .....	6
6	Verwachte inbreng van de gemeenten .....	7
6.1	Ondersteuning via gemeentelijke communicatiekanalen .....	7
6.2	Participatie aan infosessie.....	7
6.3	Actief doorverwijzen naar deelnameplatform van kandidaten aan het loket.....	7
6.4	Faciliteren van een eventuele fysieke infosessie .....	7
6.5	Bezorgen van bouwplannen uit archief .....	7
7	Communicatietools, aangeboden door C-REAL.....	8

1



7.1	Voorbeeld van communicatieplan .....	8
7.2	Artikel met uitleg over het project.....	10
7.3	Uitnodiging voor infosessie – met aanmeldingsformulier.....	11
7.4	Aanmeldingsformulier deelname pilots/renovatiebegeleiding.....	11
8	Timing.....	12
9	Deelnemen als gemeente of meer info? .....	13

## 1 Over C-REAL

C-REAL is een onderzoeksproject dat met de financiële steun van Horizon 2020 -een Europees subsidiekanaal- een permanente, structurele samenwerking tussen een kredietverlener (Onesto) en een renovatieadviseur (Dubolimburg) wil realiseren, met de bedoeling de renovatiegraad en de renovatiekwaliteit in de provincie Limburg te verhogen. Om tot volledige klanttevredenheid te komen, zal er een effectieve samenwerking tussen de renovatieadviseur en de bouwsector worden opgericht.

Dit gebeurt in eerste instantie met behulp van een klein aantal pilootprojecten, om de binnen dit onderzoek ontworpen methodiek op uit te testen. Vervolgens zal er na een eerste evaluatie en aanpassing van de methodiek, een tweede testfase zijn. De uiteindelijke methodieken zullen na de looptijd van het project over heel Vlaanderen uitgerold worden.

Het actief betrekken van kredietverleners om huiseigenaren en kopers van een woning aan te moedigen om te renoveren, levert een aanzienlijke toegevoegde waarde op. Kredietverleners spelen een cruciale rol bij aankoop en hebben vaak contact met kopers. Bovendien kunnen kredietverleners, omwille van de bestaande klantrelatie, eigenaren rechtstreeks aanspreken. Het is voor kredietverleners van groot belang dat de woningen die ze financieren optimaal energiezuinig gemaakt worden, dit om hun risico te verkleinen.

Een aanbod van financieringsmogelijkheden, gecombineerd met een scala aan diensten om advies en begeleiding te geven bij de renovatie én een tijdige en kwalitatieve uitvoering, biedt alle partijen een significante toegevoegde waarde. Zo maakt C-REAL de weg vrij voor een helder, solide en schaalbaar businessmodel.

Bij het opzetten van deze structurele samenwerkingen en het aanbieden van geïntegreerde woningrenovatiediensten richten we ons op 3 specifieke doelgroepen die we doorheen de hele customer journey begeleiden:

- woningkopers die een hypotheek openen bij consortiumpartner Onesto, willen we kort na aankoop en bij voorkeur voor verhuizing hun woning grondig laten renoveren;
- eigenaren die al een lopende hypotheek bij Onesto hebben willen we aansporen om de woning energiezuiniger te maken;
- verenigingen van mede-eigenaren (VME's) van appartementsgebouwen.

C-REAL zal voor elk van deze doelgroepen de ontwikkelde methodologieën documenteren en implementeren.

Ze zullen worden gebruikt als basis voor aanbevelingen aan verschillende potentiële belanghebbenden.

Het Energiehuis Limburg zal de resultaten van het project integreren in haar huidige werking.

3

## 2 De doelgroep van de appartementen

Binnen C-REAL wordt er een service design voor de renovatiebegeleiding van appartementen ontworpen.

Dit service design wordt een eerste keer in real life uitgetest op een kleine groep pilots, te starten in september 2021. Vervolgens wordt de aanpak geëvalueerd en bijgestuurd om vervolgens vanaf november 2022 het verbeterde service design uit te testen op een grotere groep pilots.

Het is voor de werving van de pilots voor de doelgroep van de appartementen, dat C - REAL een beroep doet op de Limburgse gemeenten voor ondersteuning.

## 3 Waarom gemeenten inschakelen voor de werving van de pilots

Er zijn een aantal goede redenen waarom de gemeenten de ideale partner voor de werving van oude appartementen zijn:

- Er zijn reeds een aantal succesvolle samenwerkingen in Genk en in Hasselt. Het succes van deze samenwerking is dus bewezen. Bovendien kunnen we hier van leren: wat werkte goed, welke zijn de verbeterpunten?
- Gemeenten kunnen benadrukken dat de renovatieadviseur onafhankelijk en professioneel is. Hierdoor zijn Syndici meer geneigd om in te gaan op het aanbod.
- Gemeenten kunnen faciliteren bij infosessies. De gemeentelijke infrastructuur alsook de ondersteuning van het personeel kunnen worden ingezet.
- De gemeenten staan dicht bij de burger. Dat geeft de mogelijkheid om burgers te informeren over het aanbod via de dienst wonen of via het woon- en energieloket
- Het energetisch renoveren van oude appartementen kadert in de uitvoering van de gemeentelijke klimaatplannen
- Er kan gebruik worden gemaakt van de vaste gemeentelijke communicatiekanalen, die een groot bereik hebben.
- Het consortium zal de gemeenten op regelmatige basis op de hoogte brengen van de aangemelde deelnemers en van de status van hun renovatietraject.

## 4 Hoe Syndici – eigenaars bereiken?

Syndici vormen de motor van het renovatieproces. Het is belangrijk deze doelgroep op de juiste manier te benaderen en te motiveren.

De werving start dan ook bij het aanspreken van de Syndici, met de bedoeling hen warm te maken om deel te nemen aan het infomoment waarop we het aanbod van C-REAL toelichten.

Naast lokale Syndici en makelaars, kunnen organisaties van Syndici worden aangesproken om de uitnodigingen mee te verspreiden:

- [Unie van Syndici vzw](#)
- [CIB](#)

Eigenaren kunnen ook rechtstreeks aangesproken worden, eventueel via de volgende verenigingen van eigenaren.

- [Verenigde Eigenaars](#)
- [de Eigenaarsbond](#)

4



## 5 Infomoment, toelichting aanbod renovatiebegeleiding appartementen

Gezien de huidige sanitaire situatie, kunnen we er van uitgaan dat het infomoment online zal plaatsvinden. Best kunnen er een aantal sessies met een beperkt aantal deelnemers georganiseerd worden. Op deze manier kan de sessie interactief blijven.

De infosessie wordt (inhoudelijk en technisch) voorbereid en gepresenteerd door een lid van C-REAL.

De gemeente fungeert in principe enkel als 'doorgeefluik', al zal er -indien gewenst- zeker de mogelijkheid zijn te participeren door middel van het verzorgen van een korte intro.

Hieronder wordt de structuur en in grote lijnen de inhoudelijke invulling van deze infosessie beschreven.

### 5.1 Algemene info: argumenten pro renovatie – waarom deelnemen

#### 5.1.1 Waarom energetisch renoveren

- Te combineren met andere noodzakelijke ingrepen (asbestverwijdering – betonrot – vochtproblemen - veiligheid) en hierdoor kostprijs besparen - het gebouw opwaarderen
- Behoud waarde – waardevermeerdering pand
- Wettelijke verplichtingen
- Toekomstbestendig maken – doelstelling EU 2050 klimaatneutraal
- Energiebesparing
- Comfortverhoging
- Er zijn premies

#### 5.1.2 Waarom instappen in renovatiebegeleidingstraject van C-REAL

- Ontzorging
- Aanbod financiering
- Renovatiebegeleiding is gratis binnen C-REAL

### 5.2 Toelichting project

- In het kort algemeen over C-REAL
- Inzoomen op de doelgroep van de appartementen

### 5.3 Beschrijving begeleiding: welke stappen – gratis

- Plaatsbezoek om bestaande toestand van de schildelen en van de technische installaties op te nemen
- Renovatieadvies bestaande uit de volgende componenten:
  - Beschrijving en score van de bestaande toestand
  - Totaalrenovatieadvies met prioriteitenlijst en gewenste volgorde van de uit te voeren maatregelen
  - Raming van de geadviseerde werken
  - Premie-advies
  - Financieringsoplossing
- Begeleiding bij de uitvoering van energiebesparende maatregelen

5

- o Opmaak beschrijvende meetstaat
- o Ondersteuning bij opvragen en vergelijken offertes
- o Nazicht facturen en hulp bij aanvragen premies
- o Taken zoals de opmaak van een dossier voor een stedenbouwkundige vergunning of werfopvolging, die exclusief voorbehouden zijn voor een architect, zijn niet inbegrepen. Indien nodig, zal de renovatieadviseur steeds doorverwijzen naar een architect.

#### 5.4 Voorwaarden voor deelname

- Leeftijd gebouw. We mikken op gebouwen die minstens 40 jaar oud zijn, liefst ouder.
- Ambitieniveau. We verwachten de wil om energetisch te gaan renoveren. Het is niet de bedoeling ons uitsluitend te focussen op bouwfysische gebreken of problemen.
- Appartementsgebouwen die eigendom zijn van een sociale huisvestingsmaatschappij, vallen niet onder de scope van het project.
- De VME is akkoord de renovatieadviseur toegang te verlenen tot de gemeenschappelijke delen, en minstens 2 representatieve appartementen.
- De VME bezorgt de plannen en andere nuttige info aan de renovatieadviseur. Of indien er geen plannen voorhanden zijn, is de VME is akkoord dat de plannen opgevraagd worden via de gemeentediensten.
- De renovatieadviseur krijgt de kans het renovatie-advies voor te stellen op de algemene vergadering. Beter nog is het indien dit kan op een bijzondere algemene vergadering, zodat er voldoende tijd voor kan worden uitgetrokken.
- Indien er werken uitgevoerd worden buiten de renovatiebegeleiding (tot 5 jaren na het projecteinde), zal de VME de renovatie-adviseur hiervan op de hoogte brengen.
- Het ondertekenen door de VME van een engagementsverklaring, waarin de bovenvermelde items onderschreven worden.

#### 5.5 Vragen - opmerkingen

Syndici of eigenaren krijgen de mogelijkheid vragen te stellen, via de chat of na het opsteken van hun handje.

Best kan iemand van de gemeente zelf een aantal vragen voorbereiden, in het geval dat het gesprek moeilijk op gang komt.

Indien de techniek het toelaat kunnen er aparte meeting rooms voorzien worden. Hier kunnen de syndici of eigenaren specifieke vragen over hun gebouw stellen aan één van de adviseurs.

#### 5.6 Mogelijkheid om meteen in te schrijven

Syndici of eigenaren die we warm kunnen maken voor deelname, moeten de mogelijkheid krijgen om meteen in te schrijven. We mogen er niet op rekenen dat ze op eigen initiatief achteraf nog contact nemen.

Vandaar zal C-REAL, als organisator van de digitale info-sessie een link naar het aanmeldformulier in de chat zetten.

6



## 6 Verwachte inbreng van de gemeenten

### 6.1 Ondersteuning via gemeentelijke communicatiekanalen

De aangeleverde artikels worden via zoveel mogelijk communicatiekanalen verspreid.  
Timing: januari 2021

### 6.2 Participatie aan infosessie

Dit is wenselijk om ertoe te komen dat ook de ambtenaren goed geïnformeerd zijn om vragen aan het loket adequaat te kunnen beantwoorden.  
Timing februari 2021

### 6.3 Actief doorverwijzen naar deelnameplatform van kandidaten aan het loket

Indien er kandidaten aan het woon- en energieloket komen, de juiste info meegeven en eventueel doorverwijzen.

### 6.4 Faciliteren van een eventuele fysieke infosessie

Indien de omstandigheden het toelaten een fysieke bijeenkomst te organiseren, zorgt de gemeente voor een geschikt lokaal waar deze kan plaatsvinden.

### 6.5 Bezorgen van bouwplannen uit archief

Vaak beschikken de Syndici niet over bouwplannen. De renovatieadviseur heeft deze plannen nodig om het advies te kunnen voorzien van een raming van de geplande werken. Bijgevolg is het wenselijk dat de gemeente een de bouwplannen opzoekt in haar archief en een kopie bezorgt aan de renovatieadviseur van C-REAL.

7

## 7 Communicatietools, aangeboden door C-REAL

### 7.1 Voorbeeld van communicatieplan

Hieronder ter inspiratie, een voorbeeld van IGS Lokaal Woonbeleid GAOZ.

Dit was een plan van aanpak voor de organisatie van een infoavond gericht op verhuurders.



IGS Lokaal Woonbeleid GAOZ - Stadsplein 1 - 3600 Genk  
[info@woningaoz.be](mailto:info@woningaoz.be) - T 089 65 45 75

## Infoavond verhuren - briefing

### Thema's:

- Het nieuw Vlaams Woninghuurdecreet – *toegelicht door de Verenigde Eigenaars;*
- Normen woningkwaliteit en conformiteitsattest – *toegelicht door de huisvestingsambtenaar;*
- Huurgeschillen en het vredegerecht – *toegelicht door de vrederechter.*
- Energie in verhuren: premies, ondersteuning en begeleiding. – *dienst Wonen*

Donderdag 13 juni 2019 om 19u.00

Stadhuis Genk - Stadsplein 1 - 3600 Genk

Ontvangst: 19u00 - Toelichtingen: 19u30-21u30 – receptie: 21u30-22u30

Inschrijven en info: \* [info@woningaoz.be](mailto:info@woningaoz.be) of [wonen@genk.be](mailto:wonen@genk.be) of ( 089/65 45 73).

Schepen contacteren ifv openingswoord.

Aan het einde van de infoavond delen we bundel woninghuurdecreet uit (bestellen op voorhand).

### Promotie

- Event aanmaken via UitinVlaanderen databank:
- Webpagina maken via [www.woningaoz.be](http://www.woningaoz.be) + inschrijvingslink maken die genest wordt op deze pagina
- Event aanmaken via de FB pagina's van Genk en die gedeeld kan worden via de FB pagina's van de GAOZ gemeenten. Opmerkingen
  - Correcte info
  - Delen is heel belangrijk!
  - Goede foto als beeld, geen tekst in beeld
- Gemeentelijke infobladen
- Artikel lokaal advertentieblad: De Raket en Flash
- Artikel Weekkrant
- Spotje radio GRK

8

- TVL?
- Flyer Wo Via pimpen met sticker ifv bedeling of afgifte woonloket

Publicatie	verschijningsdatum	deadline tekst	
UitinAs - mei	05/05/2019	26/04/2019	
Infokrant Oudsbergen	10/05/2019	29/04/2019	
3600 juni	29/05/2019	02/05/2019	
Info As magazine - juni		05/05/2019	
Info Zutendaal juni		08/05/2019	
Infokrant Oudsbergen	24/05/2019	13/05/2019	
Infomagazine Oudsbergen	07/06/2019	13/05/2019	
UitinAs - juni	02/06/2019	24/05/2019	

#### Mailing

- Via verenigde eigenaars
- Via eigenaarsbond
- Via brief IGS GAOZ aan lokale syndici en makelaars
- Via brief IGS GAOZ aan lokale verhuurders (gekend via adressen begunstigde CA)
- Via brief SVK aan eigenaar-verhuurders

#### Catering

- Voorzien van hapjes achteraf.
- Offertes cateraar voorzien.
- Beschikbaar budget aftoetsen
- Drank bestellen via O&O

#### To Do Lijst

Taak	timing/ deadline	Wie
<b>Promotie:</b>		
Event aanmaken in Uit in Vlaanderen databank	asap	
Webpagina aanmaken	voor 2/05	
Event aanmaken FB Genk + delen op FB GAOZ gemeenten	10/05	
inschrijvingslink interne dienstverlening	2/05	
Promoten event via FB	vanaf 20/05	
Infokrant Oudsbergen	29/04 + 13/05	
3600 juni	2/05	
Uit in As	26/04 +24/05	
Info As Magazine	05/05	
Info Zutendaal juni	08/05	
Weekkrant	02/05	
	14/05	
De Raket – 1 pagina / halve pagina liggen (type 14) / verwijzing op cover		Visual op tijd laten maken door vormgeving (-> vormgevingsaanvraag minstens 14 dagen voor deadline).
Flash magazine Oost A 1 pagina / halve pagina liggend	13/05	
Mailing: Jasmijn		

9

Mail via Eigenaarsbond	midden mei + 2 juni	
Mail via verenigde eigenaars	midden mei + 2 juni	
brief lokale syndici en makelaars	20-25 mei	
Brief Lokale verhuurders	20-25 mei	
Brief SVK	20-25 mei	
Spotje Radio GRK	20-25 mei	
TVL?		
<b>Catering</b>		
Offerte catering obv afgesproken budget + aanbod		
Regelen van drank		
<b>praktisch</b>		
contacteren sprekers en standhouders ifv bevestigen tijdstip en plaats	asap	
vastleggen standhouders: stebo/Dubo, Eigenaarsbond/Verenigde eigenaars,	asap	
vastleggen schepen/burgemeester voor intro	asap	

## 7.2 Artikel met uitleg over het project

Hieronder vind je een uitgebreider artikel dat kan worden overgenomen in de gebruikelijke communicatiekanalen.

Ook is er een tekstueel voorbeeld van een inschrijfformulier toegevoegd. Dit kan eventueel worden gebruikt als startpunt voor een digitaal inschrijfdocument.

*C-REAL is een onderzoeksproject dat met de financiële steun van Horizon 2020 -een Europees subsidiekanal- het aantal renovaties in Limburg wil verhogen.*

*Binnen C-REAL wordt er een methodiek voor de renovatiebegeleiding van appartementen ontworpen, waarin ook aandacht is voor de financiering van de geplande energiebesparende maatregelen.*

*Deze begeleiding wordt een eerste keer in real life uitgetest op een kleine groep testprojecten, te starten in september 2021. Vervolgens wordt de aanpak geëvalueerd en bijgestuurd om vervolgens vanaf november 2022 de bijgestuurde methodiek uit te testen op een grotere groep testprojecten.*

*Voor deze beide testgroepen gaat C-REAL vanaf begin 2021 samen met de Limburgse gemeenten op zoek naar kandidaat VME's, die samen met hun renovatie-adviseurs een renovatietraject willen doorlopen.*

*De renovatiebegeleiding is gratis en verplicht tot niets.*

*Wel doelt C-REAL op gemotiveerde gebouw-eigenaren met de intentie tot het verduurzamen van hun gebouw.*

*Meer info? Mail naar [karen.smets@dubolimburg.be](mailto:karen.smets@dubolimburg.be)*

*Ben je een syndicus of een eigenaar van een appartement en wil je weten waarom dit project jou een unieke kans biedt?*

*Meld je aan dan voor de (digitale) infosessie op XX-XX-2021 om xx.xx door de info hieronder aan te vullen (en te bezorgen aan [karen.smets@dubolimburg.be](mailto:karen.smets@dubolimburg.be))*

*Na ontvangst van je inschrijving, krijg je een teams-link voor deelname toegestuurd.*

10

*Naam en voornaam:*

*Adres residentie – indien eigenaar:*

*Bedrijf – indien syndicus:*

*Mailadres:*

*Telefoonnummer:*

### 7.3 Uitnodiging voor infosessie – met aanmeldingsformulier

Hieronder vind je hetzelfde tekstueel voorbeeld van een aanmeldingsformulier, voorzien van een korte intro en een link naar de uitgebreidere pitch.

*C-REAL is vanaf begin 2021 – samen met de Limburgse gemeenten - op zoek naar kandidaat VME's, die samen met onze renovatie-adviseurs een renovatietraject willen doorlopen. De renovatiebegeleiding is gratis en verplicht tot niets. Wel doelt C-REAL op gemotiveerde gebouw-eigenaren met de intentie tot het verduurzamen van hun gebouw. Meer info: (link naar uitgebreider artikel toevoegen)*

*Ben je een syndicus of een eigenaar van een appartement en wil je weten waarom dit project jou een unieke kans biedt?*

*Meld je aan dan voor de (digitale) infosessie op XX-XX-2021 om xx.xxu door de info hieronder aan te vullen (en te bezorgen aan karen.smets@dubolimburg.be)*

*Na ontvangst van je inschrijving, krijg je een teams-link voor deelname toegestuurd.*

*Naam en voornaam:*

*Adres residentie – indien eigenaar:*

*Bedrijf – indien syndicus:*

*Mailadres:*

*Telefoonnummer:*

### 7.4 Aanmeldingsformulier deelname pilots/renovatiebegeleiding

Hier vind je een tekstueel voorbeeld voor het inschrijvingsdocument voor deelname aan de renovatiebegeleiding, dat uiteraard nog kan worden aangepast en eventueel ook kan worden gebruikt als startpunt voor een digitaal inschrijfdocument.



*C-REAL is – in samenwerking met de Limburgse gemeenten – vanaf begin 2021 op zoek naar kandidaat VME's, die samen met onze renovatie-adviseurs een renovatietraject willen doorlopen.*

*De renovatiebegeleiding is gratis en verplicht tot niets.*

*Wel doelt C-REAL op gemotiveerde gebouw-eigenaren met de intentie tot het verduurzamen van hun gebouw.*

*(link naar uitgebreider artikel)*

*Ben je een syndicus of een eigenaar van een appartement en wil jij ingaan op ons uniek en gratis aanbod voor renovatiebegeleiding?*

*Meld je aan dan door de info hieronder aan te vullen (en te bezorgen aan [karen.smets@dubolimborg.be](mailto:karen.smets@dubolimborg.be))*

*Na ontvangst van je inschrijving, krijg je een teams-link voor deelname toegestuurd.*

*Naam en voornaam:*

*Adres residentie – indien eigenaar:*

*Bedrijf – indien syndicus:*

*Mailadres:*

*Telefoonnummer:*

*Bouwjaar:*

*Hebben jullie de intentie de komende jaren energiebesparende maatregelen uit te voeren?*

*Aantal wooneenheden:*

*Timing eerstvolgende algemene vergadering:*

## 8 Timing

Aangezien de eerste fase pilots van start zal gaan in september 2021, en gezien het feit dat de meeste algemene vergaderingen plaatsvinden in het voorjaar; mikken we voor de infosessie op eind februari/begin maart 2021. Dat geeft de Syndici de ruimte om het voorstel om deel te nemen nog voor te stellen op de algemene vergadering.

Bijgevolg zou de communicatie door de gemeenten voor werving in februari 2021 van start moeten kunnen gaan.

De tweede fase pilots zal, na evaluatie en verbetering van het service design, opgestart worden in september 2022. Ook een update van de methodiek van werving zal hiervan deel uitmaken.

12

## 9 Deelnemen als gemeente of meer info?

Neem contact met [karen.smets@dubolimburg.be](mailto:karen.smets@dubolimburg.be) om je als gemeente op te geven voor het ondersteunen van C-REAL door mee kandidaat-VME's te werven en hiervoor met de hulp van C-REAL een infomoment voor syndici en gebouw-eigenaren te organiseren.  
Meer info of vragen? Shoot!

## 6.2 webinar explaining C-REAL guidance for syndics and co-owners



The slide features a dark green background with a large, stylized 'CR' logo in shades of green and blue. The text 'C-REAL' is prominently displayed in white. Below the main logo, there is a smaller version of the 'CR' logo and the text 'Renovatie van appartementen'. The target audience is identified as 'Doelgroep VME's - syndici'. Two European Union logos are included, each with a small text box stating: 'This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.'



## Situering C-REAL

- Creation of a holistic methodology for Renovation Advice with focus on Lending solutions differentiated by target group
- Europese Subsidie HORIZON 2020 - Integrated Home Renovation Services
- Projectpartners: Onesto – Provincie Limburg - Dubolimburg



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen - problematiek

- WOONKOST
- WOONCOMFORT
- WAARDE



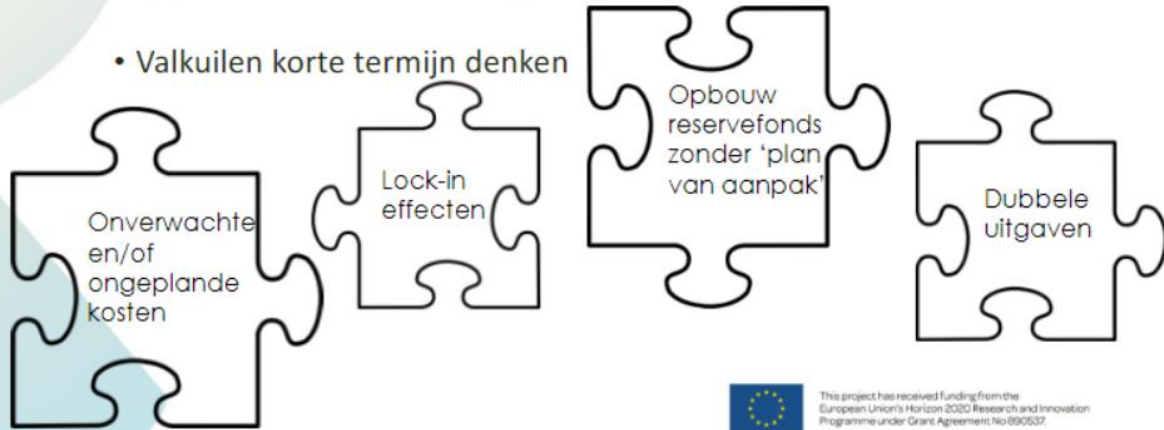
Houd de gordijnen maar toe!



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen - problematiek

- Valkuilen korte termijn denken



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – lange termijn visie

- ONDERHOUDSKOST & ENERGIEKOST
- WOONCOMFORT
- WAARDE
- Lange termijn energiedoelstellingen





## Appartementen – doelstellingen C-REAL

- Geïntegreerde aanpak versnelde RENOVATIE oude appartementen
- Oplossing op maat – onafhankelijke begeleiding
- Toeleiding bouwsector
- Financieringsoplossing



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



## Appartementen – doelgroep

- Leeftijd gebouw > 40 jaar
- Engagementsverklaring – ambitie om energetisch te renoveren
- 10 VME's pilots vanaf september 2021 – aanmelding vanaf 01/2021
- 50 VME's pilots vanaf november 2022 – aanmelding vanaf 01/2022



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- GRATIS renovatiebegeleiding voor VME's
  - Totaalrenovatieadvies
  - Prioriteitenlijst en stappenplan
  - Raming
  - Financieringsvoorstel
  - Begeleiding bij uitvoering energiebesparende maatregelen



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies – verloop
  - Aanmelding door VME of syndicus
  - Bevraging bij de eigenaren
  - Verzameling informatie gebouw door onafhankelijk adviseur Dubolimburg
    - Plaatsbezoek
      - buitenschil - dak – technische ruimte – enkele representatieve appartementen
    - Invullen checklist
    - Bestaande plannen, energieverbruiken, facturen eerdere werken, keuringen,...
  - Opmaak renovatierapport met financieringsplan
  - Voorstelling advies op algemene vergadering
  - Begeleiding bij uitvoering



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.





## Appartementen – aanbod

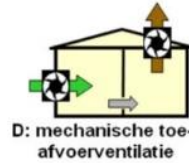
- Totaalrenovatieadvies – comfort
  - Oververhitting – akoestiek – binnenluchtkwaliteit - toegankelijkheid



Integrale zonnewering opbouwkast - energisch beste keuze verhogen bovenregel schrijnwerk



C: mechanische afvoerventilatie



D: mechanische toe- en afvoerventilatie

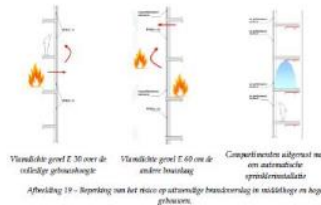
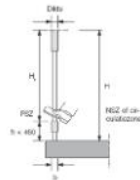


This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies – veiligheid
  - Asbest – betonrot – brandveiligheid - balustrades

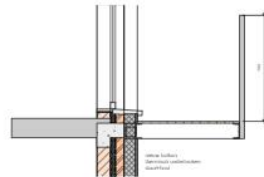
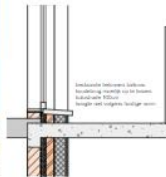
Versamingsleidingen leiden de leidingen zijn onvoldoende met isolatie en plekken. Een dergelijke toepassing kan niet-bechtgetoeder worden bewaard.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies – opportuniteiten
  - Vergroten balkons – extra verdieping



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies - kostenraming

Plat dak renovatie	Opp.	richtprijs	totaal	R-waarde	U-waarde
Herstellen bestaande roofing als damp scherm	988m <sup>2</sup>	2,15 €	2.125,20 €		
Dakisolatie PIR 12cm	988m <sup>2</sup>	50,00 €	49.400,00 €	4,62	0,22
dakdichting in roofing/EPDM	988m <sup>2</sup>	45,00 €	44.460,00 €		
nieuwe dakrand+	183m	65,00 €	11.895,00 €		
opstand+overkraging multiplex					
isolatie tegen opstand	183m <sup>2</sup>	50,00€	9.150,00€		
Dakdichting tegen opstand	183m <sup>2</sup>	45,00€	8.235,00€		
Dakrand technische schachten	Afmetingen schachten niet gekend				



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies – premies
  - Premies isolatie en energiebesparende toestellen
  - EPC labelpremie – appartement met label D,E,F naar A of B
  - Verhoogde premies: beschermde afnemers + verhuurders aan doelgroep
  - Overkoepelende renovatiepremie
  - Aanpassingspremie (65+)
  - Asbestverwijdering



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies - financieringsoplossing



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.





## Appartementen – aanbod

- Totaalrenovatieadvies – begeleiding bij uitvoering
  - Opmaak beschrijvende meetstaat
  - Ondersteuning bij opvragen en vergelijken offertes
  - Nazicht facturen en hulp bij aanvragen premies
  - Doorverwijzing naar bouwprofessionelen
- Taken zoals opmaak dossier voor stedenbouwkundige vergunning en werfopvolging, die exclusief zijn voorbehouden voor een architect, zijn niet inbegrepen



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



## Appartementen – waarom deelnemen?

- Ontzorging
- Aanbod financiering
- Renovatiebegeleiding is gratis binnen C-REAL



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



## Appartementen – aanmelding

- Link in chat
- Formulier op website:  
<https://www.dubolimburg.be/nl/aanbod/19/c-real>
- Gemeente woonloket
- Dubolimburg



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.



# VRAGEN?



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

# Bedankt, en hopelijk tot ziens!

[Karen.smets@dubolimburg.be](mailto:Karen.smets@dubolimburg.be)

[Nanette.huysmans@dubolimburg.be](mailto:Nanette.huysmans@dubolimburg.be)



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 890537.

