



C·REAL



Funded by
the European Union

TARGET GROUP 1



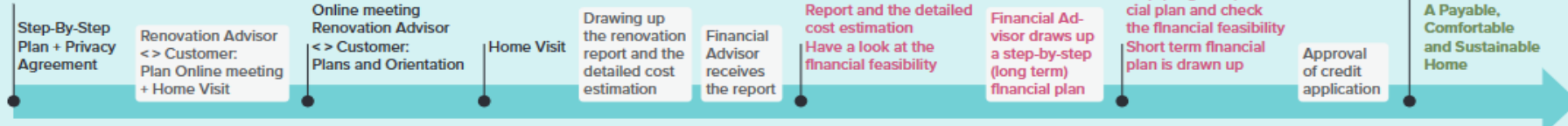
Single family home

Accomplishments

- 49 renovation advices started buyers renovation
- 27 renovation advices existing mortgage clients
- Collective of C-REAL contractors established

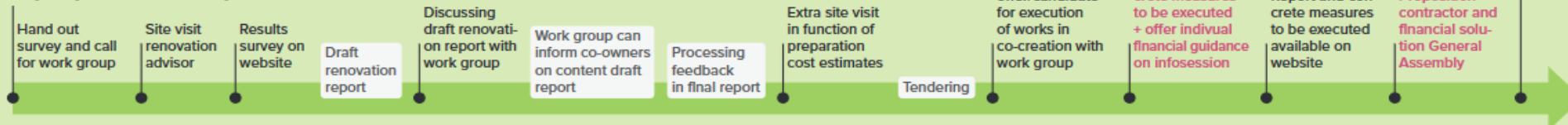
Customer journey Single family home

Explanation C-REAL project
Financial Advisor <> Customer/Pilot



Customer journey Multi family home

Introduction renovation guidance trajectory on General Assembly



Insights during customer journey

Intensive collab lender-renovation advisor proves to be accelerator for renovation rate.

Obligation to obtain renovation plan as condition for obtaining a loan is good incentive to renovate.

Structural cooperations with all stakeholders pave the way to a smooth customer journey.

Use the right narrative to convince to renovate: emphasis on unbundling rather than on technical demands/goals.

The renovation advisor has to be a guide that leads the way in co-creation with the syndic and the co-owners, not a technical expert that gives advice without input from the ACO.

Communication is key. All of the co-owners have to be informed about the guiding trajectory from the very first start. This will take away their concerns and mistrust and it will increase their engagement.

The renovation advice should never be limited to advising on energy saving measures only. A holistic approach that contains also advice or guidance on financial, legal, structural and social topics is necessary for an ACO to be able to execute a deep renovation.

The ideal customer journey has to be balanced against the flexibility for a tailor made advice without losing sight of the ultimate goal to achieve, namely deep renovating and a future proof building.

Example: financial advisor explains the renovation advice and focusses on the cost estimation and accompanying financial solution.



Funded by the European Union

Creation of a holistic methodology for REnovation Advice with focus on Lending solutions

project started 1/9/2020

- province of Limburg as working area
- 2 target groups: Single family home & Multi family home
- focus on financial solutions
- collab between lender and renovation advisor
- operational partners in consortium: agile way of working
- strong link with One Stop Shop in the making Energiehuis Limburg

TARGET GROUP 2



Multi family home

Accomplishments

- ACO Tool for drawing up a financial scenario on the long term
- ACO collective of C-REAL architects established
- ACO 'Mijn VerbouwLening', a lending solution for ACO's
- 22 ACO pilots started
- coaching and co-creation trajectory apartment buildings
- collective of C-REAL contractors established



C·REAL
Genk



Funded by
the European Union

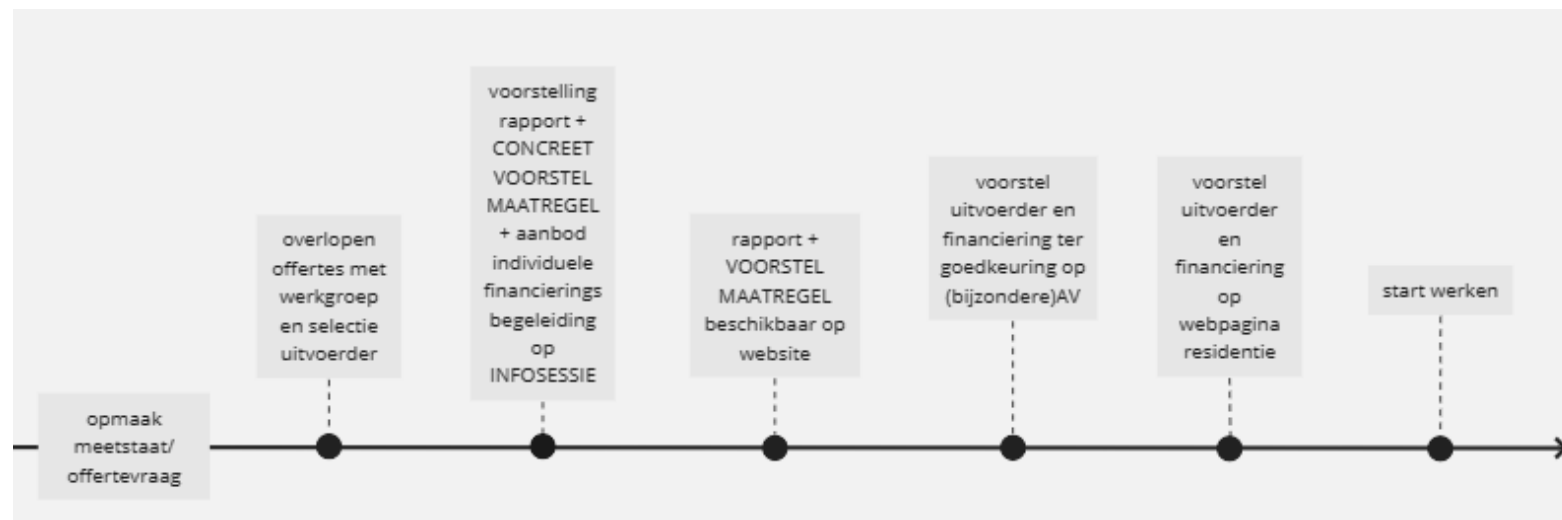
De gemeente als wervingskanaal voor C-REAL pilots

Rol gemeenten: communicatie – sensibiliseren – werving – in kaart brengen van potentieel

Ondersteuning C-REAL: [draaiboek](#) (op c-real website!)

Een vlotte werving van het vooropgestelde aantal pilots (20 VME's) als resultaat van deze aanpak

De C-REAL GENK aanpak uitgelegd – de customer journey van een VME als **co-creatietraject** met de eigenaren en met de renovatieadviseur als **gids/coach** (één aanspreekpunt voor vergroting draagvlak én technisch advies)



Welke hefboomen voor gedragsverandering kunnen wij aanreiken?

Hefbomen
aanpassen aan de
positie op de ladder
van
gedragsverandering

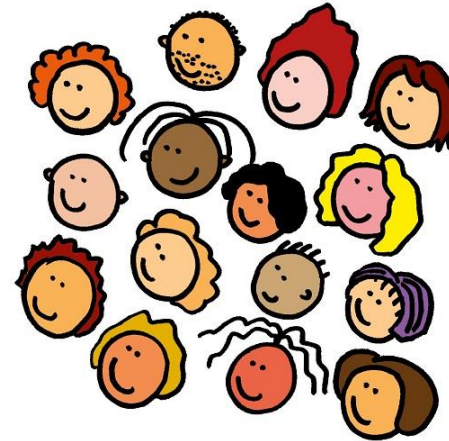


Voldoende
overlegmomenten
als mogelijkheden
om te klimmen op
de ladder der
gedragsverandering
aanbieden

Voorstelling – enquête – samenstelling werkgroep

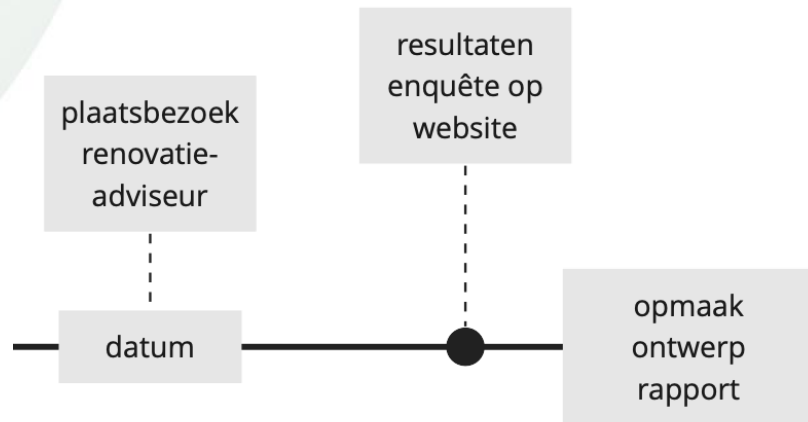
voorstelling
renovatie-
begeleiding op
AV

verdelen
enquête



Het belang van transparante **communicatie**:
wantrouwen wegwerken & draagvlak vergroten

Plaatsbezoek en ontwerp adviesrapport

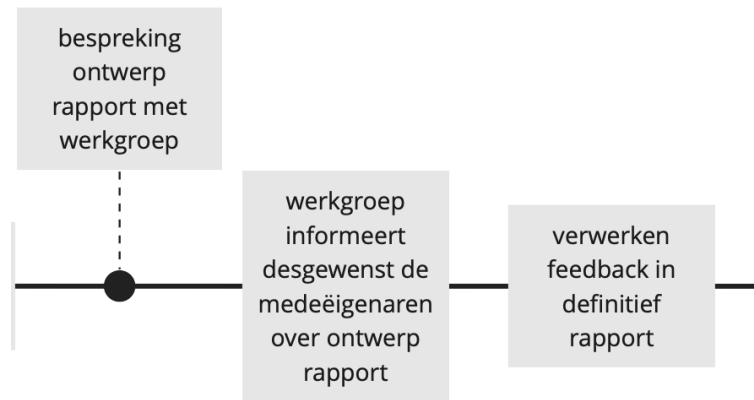


[Webpagina 'de Kievit - Genk'](#)

cr1702

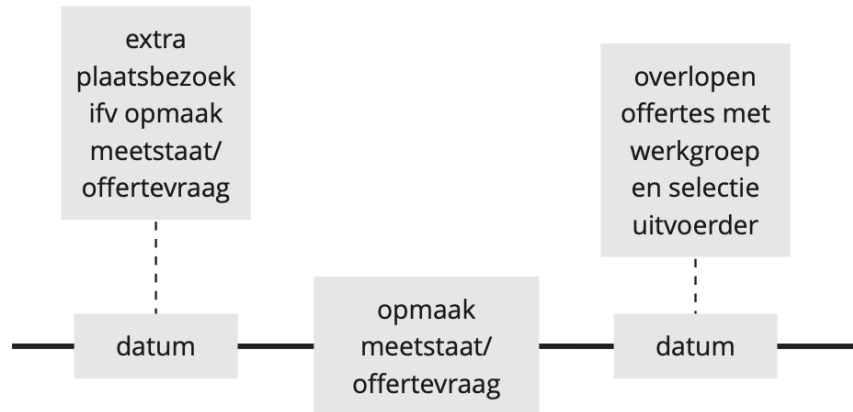
Het belang van transparante **communicatie**:
wantrouwen wegwerken en draagvlak vergroten

Overleg met werkgroep – feedback in definitief advies



het belang van de trekkersgroep, van de mogelijkheid om op eigen tempo in te stappen in de CJ

Vaststellen prioriteiten – opvragen offertes



Mijn Bedrijf
Mijn Bedrijf
Mijn Bedrijf
Mijn Bedrijf

Aan: Bedrijfsnaam klant
De heer (of Mevrouw) P. Verweerd
Straatnaam + nr.
Postcode + VESTIGINGSPLAATS

BTW-nr.: BELGISCHEBELGIË

Naam: Mijn Bedrijf
Adres: Mij Bedrijf 123456789
Stad: Mijn Bedrijf 12345
Tel: 012 345 678
E-mail: mijnbedrijf@bedrijf.nl
Website: mijnbedrijf.nl

Offerte

Geachte heer (of mevrouw) P. Verweerd,
Hierbij ontvangt u van ons een vrijblijvende prijsopgave voor het leveren van onderstaande producten en diensten.

Offertenummer	Offertedatum	Vervaldatum	Uw referentie		
XXXX	DD-MM-YYYY	DD-MM-YYYY	XXX		
DATUM	OMSCHRIJVING	AANTAL	STUKSPRIJS	BTW	TOTAAL
DD-MM-YYYY	Omschrijving geleverde product	5	48,00	21%	240,00
DD-MM-YYYY	Instructieboek	1	24,95	6%	24,95
DD-MM-YYYY	Verzendkosten	1	7,95	21%	7,95
TOTAAL EXCL. BTW					€ 272,90
	BTW%	OVER	BIJDRAG		
	0%	—	—		
	6%	24,95	1,50		
	21%	44,06	9,15		
TOTAAL BTW					€ 312,21
TE BETALEN					€ 312,21

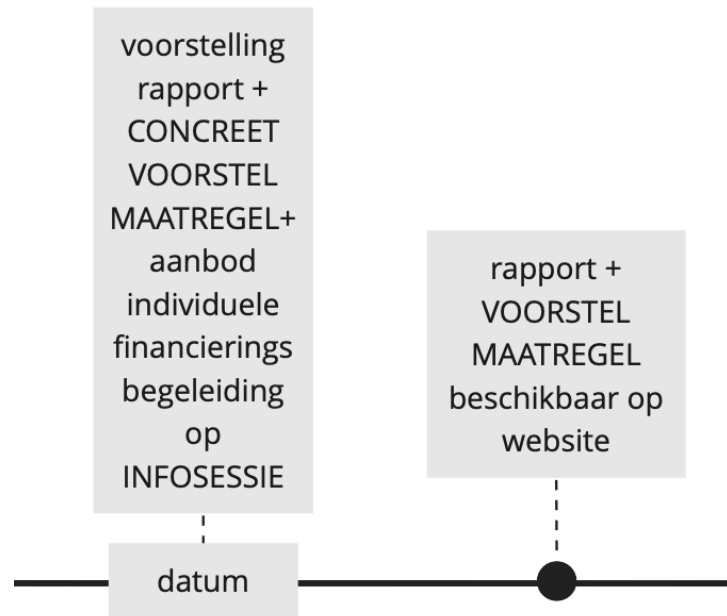
Op deze offerte zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u downloaden van onze website.
We hopen u binnenkort voldoende geholpen te hebben.
Met vriendelijke groet,
Uw naam



Het belang van een vlotte toeleiding naar een **betrouwbare uitvoerder**

Informele infosessie voor VME

Voorstelling rapport en uitvoering maatregel – individueel financieringsadvies



Het belang van een haalbare **financiering**, op maat van **de individuele mede-eigenaar**

Financieel advies op maat: de puzzel wordt samen gelegd!

Of de VME leent

Of de individuele eigenaar leent
(voor zijn aandeel in de werken voor
de gemeenschappelijke delen)



Mogelijke financiële oplossingen

- VME lening in de klassieke bancaire sector
- MVL: VME Lening
 - + Nood aan individuele MVL voor werken aan gemeenschap
- Hypothecair krediet
- LOA
- ...



Het belang van een meerjaren onderhoudsplan

- Wat?
 - Meerjaren budget VME opmaken op basis van assumpties over onderhoud en renovatie
 - Micha Chaffart: Sherwood Oak
- MJOP als belangrijk instrument voor financiële analyse VME
 - Risico-inschatting voor de financiële instelling
 - Sleutel tot langere looptijden

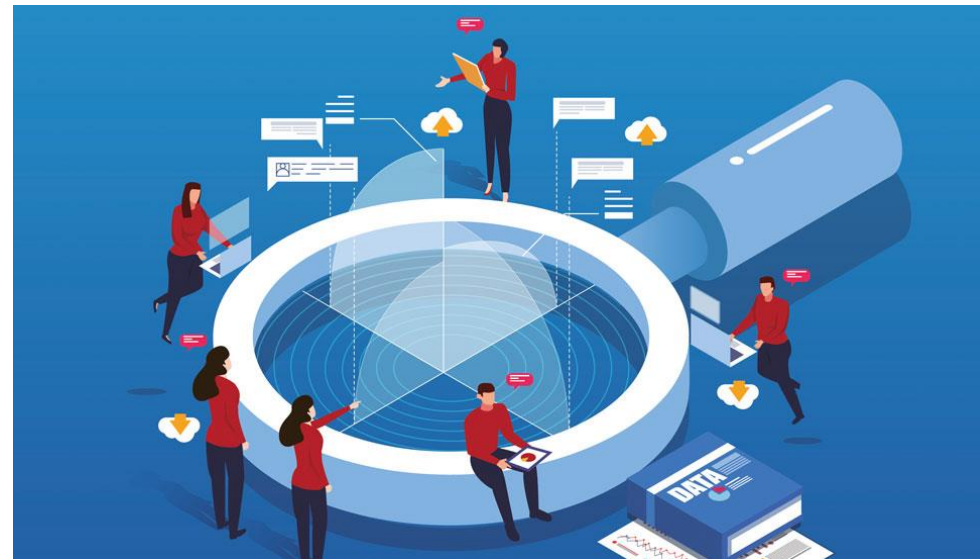
Financiële haalbaarheid voor iedereen

Wat als...

er niet voor elke eigenaar een financiële oplossing mogelijk is?

- Overheidssteun?
- Verkoop eigendom?
- Andere opties?

Projecten/Onderzoek nodig!



Onafhankelijk financieel adviseur

Onafhankelijk financieel advies binnen elk Energiehuis?

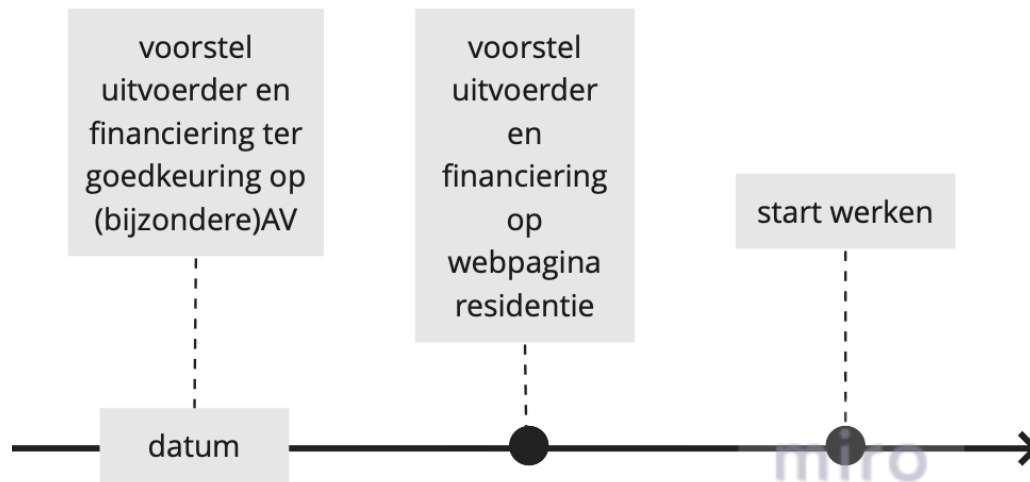
Graag!

Waarom?

- Het globale plaatje in beeld brengen
- Niet louter beperken tot aanbieden van een financieringsoplossing
- Maar: Budgettaire ruimte creëren op alternatieve manier
 - Ook lopende kredieten in beeld brengen
- ...



Goedkeuring op AV – start der werken



Dankjewel!

Meer info of vragen?

www.c-real.be

info@c-real.be

Joris.piette@onesto.vlaanderen.be

Karen.smets@dubolimburg.be