

D2.1 Step by step manual for collective residential renovations



Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or CINEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Version history

Ver.	Date	Comments/Changes	Author/Reviewer
Draft ready for review	16-02-2026	Addition of a paragraph on ambassadors based on review comment.	
Version 1.0 (submitted)	27-02-2026		

Project

Project Acronym	LIFE24-CET-REFINED
Project title	Residential retrofit upscaling through innovative financing and collective neighbourhood demonstrations
Project N°	101213363
Call	LIFE-2024-CET
Topic	LIFE-2024-CET-PDA
Type of action	LIFE Project Grants
Project Start date	01/09/2025
Project Duration	48 months
Work Package	WP2: Setting-up collective project development assistance for energy renovation
Task	T2.1: Creating of a REFINED delivery unit for collective approach
Deliverable	D2.1 Step by step manual for collective residential renovations
Due date	28/02/2026
Submission date	27/02/2026
Dissemination Level	PUBL - public
Deliverable Responsible	Willemien Anaf
Version	1.0
Status	submitted
Author	Willemien Anaf, Annick Vanhove, Maud De Lauw (MECH)
Reviewer(s)	Jurgen Naets (BBL)

Inhoudstafel

Executive summary.....	4
Samenvatting.....	4
Inleiding	5
Buurtrenovaties.....	5
Stap 1: Buurtselectie en -identificatie.....	6
Stap 2: Voorbereiding en afstemming stakeholders.....	8
Stap 3: Communicatie en activatie	13
Stap 4: Klantenreis voor deelnemers: advies, projectontwerp en uitvoering	16
Stap 5: Nazorg, evaluatie en opschaling.....	20
Appartementsgebouwrenovaties	22
Stap 1: Maatgericht aanbod voor appartementsgebouwen	22
Stap 2: Voorbereiding en afstemming stakeholders.....	25
Stap 3: Communicatie en activatie	27
Stap 4: Ondersteuning bij advies-, ontwerp- en uitvoeringsfase	28
Stap 5: Nazorg, evaluatie en opschaling.....	31
Verdere ontwikkeling van collectieve trajecten	32

Executive summary

This document provides a practical and transferable step-by-step guide for local authorities and organizations that aim to implement collective renovation projects. By tackling renovations collectively, economies of scale are achieved, and both quality and affordability are improved. Moreover, this approach strengthens residents' trust, enabling renovation projects to progress more quickly and successfully.

The manual is based on the experience gained by the City of Mechelen and the REFINED project, and covers two main themes: the approach to neighbourhood renovation and the approach to renovating apartment buildings. In both trajectories, a one-stop-shop model is central. This means that residents are fully supported throughout their renovation journey—from initial engagement and technical advice to gathering and comparing quotations, applying for building permits, following up on implementation of the renovation works, and receiving support with grant applications.

Samenvatting

Dit document biedt een praktisch en overdraagbaar stappenplan voor lokale besturen en organisaties die collectieve renovatieprojecten willen realiseren. Door renovaties collectief aan te pakken, ontstaan schaalvoordelen en worden zowel de kwaliteit als de betaalbaarheid verhoogd. Bovendien versterkt deze aanpak het vertrouwen van bewoners, waardoor renovatieprojecten sneller en succesvoller van de grond komen.

Deze handleiding is opgebouwd op basis van de ervaringen van Stad Mechelen en het REFINED-project en bundelt twee grote thema's: de aanpak van buurtrenovaties en de aanpak van renovaties in appartementsgebouwen. In beide trajecten staat een one-stop-shop-model centraal. Dat betekent dat bewoners van begin tot einde worden ontzorgd in hun renovatietraject: van activering en technisch advies tot het verzamelen en vergelijken van offertes, het aanvragen van vergunningen, de opvolging van de uitvoering en de ondersteuning bij premie-aanvragen.

Inleiding

Individuele renovaties lopen vandaag vaak vast op een reeks hardnekkige drempels: bewoners ervaren de technische keuzes als complex, zijn onzeker over kosten en resultaten, vinden moeilijk passende financiering of missen eenvoudigweg vertrouwen in het proces. Een collectieve renovatieaanpak helpt die obstakels weg te nemen. Door samen te werken worden keuzes eenvoudiger, stijgt de kwaliteit dankzij standaardisering en deskundige begeleiding, ontstaan kansen voor groepsaankopen en collectieve vergunningen, en groeit de sociale cohesie en zichtbaarheid in een buurt. Tegelijk biedt zo'n aanpak lokale besturen een concreet instrument om hun klimaat- en woonbeleid waar te maken.

In appartementsgebouwen is zo'n gezamenlijke aanpak zelfs een noodzaak. Voor de renovatie van gemeenschappelijke delen moeten mede-eigenaars immers samen beslissen, waardoor elk project vanzelf een collectief traject wordt.

Binnen zo'n collectief renovatieproces is een one-stop-shop (OSS) die een samenhangend aanbod bundelt en fungeert als vast aanspreekpunt een grote meerwaarde. Die samenhang vind je ook terug in dit stappenplan. In Mechelen treedt het Woon- en Energieloket op als OSS. Naast buurtrenovatie en renovatie van appartementsgebouwen neemt het lokale Energiehuis ook informatie- en ondersteuningsvragen van individuele burgers op.

Dit stappenplan is opgevat als een procesgids voor lokale besturen, energiehuizen of andere organisaties die een geïntegreerde en collectieve dienstverlening willen opzetten. Niet elke stap zal overal identiek toepasbaar zijn, maar de achterliggende logica, fasering en randvoorwaarden zijn breed inzetbaar. Dit stappenplan is geen vast recept, maar een praktisch raamwerk dat helpt om collectieve renovaties gestructureerd, schaalbaar en mensgericht te organiseren.

Buurtrenovaties

Een collectieve buurtrenovatie verloopt niet van vandaag op morgen. Het is een traject dat stap voor stap wordt opgebouwd, van een doordachte voorbereiding tot een kwaliteitsvolle uitvoering en duurzame opvolging. In dit hoofdstuk beschrijven we dit proces in vijf opeenvolgende stappen:

1. de buurtselectie- en identificatie, met afbakening van de scope
2. de interne voorbereiding
3. de communicatie naar bewoners en hun activering
4. de advies-, ontwerp- en uitvoeringsfase. Hier ligt de focus op de (individuele) dossieropvolging per deelnemer, bij de begeleiding van zijn klantenreis.
5. de evaluatie, nazorg en mogelijke opschaling naar andere buurten.

Samen vormen ze een logisch en herhaalbaar traject dat lokale besturen, energiehuizen en partners toelaat om buurtrenovaties efficiënt te organiseren.

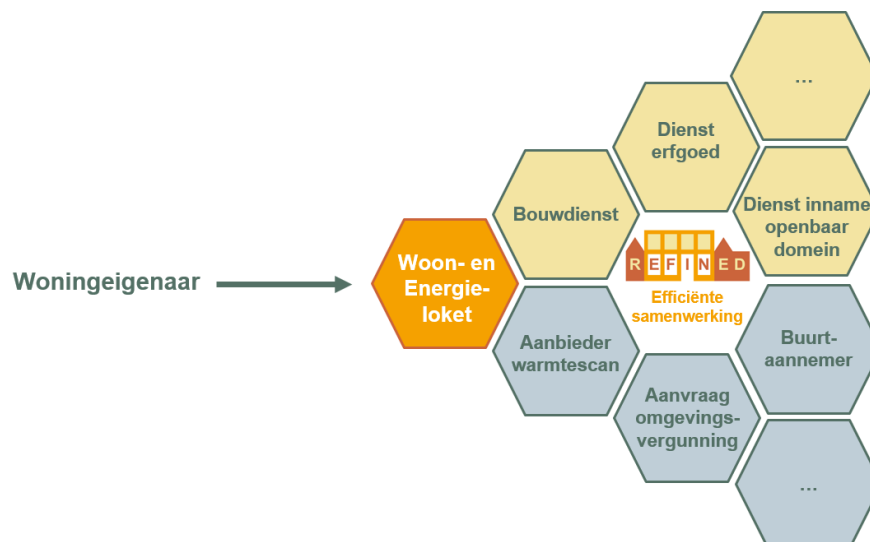


Fig. 1: Woon- en Energieloket als centraal aanspreekpunt (SPOC) voor de woningeigenaar.

In deze stapsgewijze aanpak stellen we het ecosysteem rond de renovatie zo optimaal mogelijk samen. Daarbij staat het Woon- en Energieloket centraal als *Single Point of Contact* (SPOC) voor woningeigenaars (Fig. 1). Dat is de sterkte van deze aanpak. Achter de schermen werken echter meerdere partners mee, zowel interne diensten van Stad Mechelen als externe partners. Zo wordt het volledige ecosysteem van de renovatie vormgegeven. Door deze krachten te bundelen en te coördineren via het Woon- en Energieloket ontstaat een geïntegreerde dienstverlening die het renovatieproces niet alleen duidelijker en toegankelijker maakt, maar ook sneller en efficiënter voor zowel bewoners als uitvoerende partijen.

Door deze uitgebreide renovatiedienstverlening specifiek in een duidelijk afgebakende buurt aan te bieden, wordt de communicatie tegelijk gericht en zichtbaarder. In plaats van vraag gestuurd te werken—waarbij enkel eigenaars met een bestaande renovatie-intentie zelf naar het Woon- en Energieloket stappen—treedt het loket nu actief de buurt binnen met een concreet aanbod. Op die manier proberen we ook eigenaarsgroepen te bereiken die we anders moeilijk of helemaal niet zouden aanspreken.

Stap 1: Buurtselectie en -identificatie

Bepaal de scope van de buurtrenovatie

Vooraleer een buurt te kiezen, is het cruciaal om de scope van de buurtrenovatie scherp te stellen. Welke ambities heb je met de buurtrenovatie en welke ook niet. Vragen die hierbij helpen:

- Licht de focus op ontzorging, bewaken van de renovatiekwaliteit, betaalbaarheid, of sociale inclusie?
- Richt het project zich op eigenaar-bewoners, eigenaar-verhuurders, of beide?
- Welke werken vallen binnen het aanbod? Richt het zich enkel op de gebouwschil (bv. dak-, gevelisolatie, ramen en deuren), of worden ook ingrepen opgenomen die het gebouw klaar maken voor lage-temperatuurverwarming (technieken).

- Kan een collectieve omgevingsvergunning voorzien worden voor vergunnings- en meldingsplichtige werken?

De gekozen scope bepaalt rechtstreeks welke buurten geschikt zijn en welke partners nodig zijn.

Selecteer een geschikte buurt

Bij de buurtselectie voor een collectief renovatieproject is het belangrijk om zowel kwantitatieve én kwalitatieve criteria te combineren. Kwantitatieve criteria zijn meetbare, objectieve gegevens waarmee je buurten numeriek kan vergelijken. Kwalitatieve criteria brengen eerder de context, de dynamiek en de motivatie van bewoners in beeld. Ze zijn minder hard meetbaar maar wel relevant om in te schatten of de buurt klaar is voor activatie. Sommige van deze kwalitatieve elementen laten zich moeilijk al in een vroeg stadium meenemen in de selectie. Een sterke buurtselectie ontstaat wanneer renovatienood (kwantitatief) en activeringspotentieel (kwalitatief) samenkomen.

Kwantitatieve criteria:

- Bewonerskenmerken (Provincie in cijfers):
 - o Aandeel huurwoningen vs. eigenaar-bewoners
 - o Woonduur en verhuisbewegingen
 - o Socio-demografische kenmerken (leeftijd, scholingsgraad, herkomstgroepen)
 - o Werkloosheidsgraad en kwetsbaarheidsindicatoren (werkloosheid, kansarmoede, laag inkomen)
- Architectuur (Provincie in cijfers):
 - o Bouwjaar (Provincie in cijfers & inspiratiekaartrenovatiebeleid.be)
 - o Type woningen (ééngezinswoning, appartement, ingesloten bebouwing, vrijstaande woningen, ...)
- Renovatiepotentieel:
 - o EPC-indicatie (inspiratiekaartrenovatiebeleid.be)
 - o Warmteluchtfoto (Fluvius – mijn dakinzicht)

Voor deze kwantitatieve criteria kan je ook gebruikmaken van de [wijkrenovatietool](#) van VITO. Elke gemeente heeft vandaag al toegang tot deze tool. Om toegang te krijgen, neem je best contact op met de Lokale Beheerder van jouw gemeente. Die kan je vervolgens de nodige rechten toekennen, waarna je kan inloggen via de ACM-IDM-procedure. VITO organiseert bovendien workshops om gebruikers wegwijs te maken in de tool.

Kwalitatieve criteria:

- Aanwezigheid van stedelijke projecten of wijkinitiatieven (interne informatie)
 - o Is er al een wijkwerking?
 - o Loopt er een stadsproject dat kan verbinden (bv. mobiliteit, vergroening, sociale projecten)?
 - o Hoe goed is de buurt georganiseerd?
- Vragen vanuit de buurt
 - o Zijn er al individuele renovatievragen binnengekomen?

- Is er spontaan interesse of is er een bestaande groep mensen die actief werkt rond energie?
- Aanwezigheid van ambassadeurs
 - Zijn er bewoners die zich willen engageren?
 - Zijn er sleutelfiguren (bv. buurtbewoners, verenigingen, wijkraden) die mee hun schouders onder buurtrenovatie kunnen zetten?

Stap 2: Voorbereiding en afstemming stakeholders

Stel aanbod samen

- Zorg dat je aanbod aansluit bij wat er in de buurt speelt. Baseer je op de concrete renovatienoden op het terrein en stem af met andere lopende initiatieven in de buurt, zoals stadsontwikkelingsprojecten, sociale programma's, vergroening of mobiliteitsingrepen. Zo bouw je een coherent en passend aanbod op dat de lokale dynamiek versterkt.
- Liggen er appartementsgebouwen in de geselecteerde buurt? Denk dan goed na over hoe je hiermee omgaat. Appartementsgebouwen vergen vaak een andere benadering: de activatie verloopt trager, het contact met de mede-eigenaars vereist meer stappen, en de doorlooptijd van beslissingen is doorgaans langer. (Zie ook specifiek stappenplan voor "Appartementsgebouwenrenovaties").
- Breng in kaart welke partners je nodig hebt om het renovatieaanbod vorm te geven: van technische experts, financiële adviseurs, sociale organisaties, interne diensten tot aannemers. Door deze partners tijdig te betrekken, leg je een solide basis voor een samenhangende en uitvoerbare renovatieaanpak.

Stem intern en extern af

- Betrek tijdig relevante stadsdiensten om het aanbod en timing af te stemmen
 - Bouwdienst en dienst monumenten: spreek op voorhand af welke gevels in aanmerking komen voor buitengevelisolatie en welke aanpassingsmogelijkheden er zijn bij erfgoedwoningen, eenheidsbebouwing en waardevolle voorgevels (zie "gevelisolatiekaart"). Stem af hoe de communicatie zal verlopen bij vragen vanuit de burger. Maak ook al afspraken rond de collectieve vergunningsaanvraag (zie "collectieve vergunningsaanvraag").
 - Communicatiedienst: stel een communicatiestrategie op, en maak dit concreet aan de hand van een planning.
 - Verkeerssignalisatie: geef alvast een ruwe planning mee aan de dienst die instaat voor inname openbaar domein. Zo zijn zij alvast op de hoogte wanneer er in het projectgebied veel aanvragen zullen binnenkomen. Daarnaast kan worden onderzocht of de vergunning voor de inname van het openbaar domein (beperkt) kan worden vrijgesteld voor deelnemers aan de buurtrenovatie. Dit kan bijvoorbeeld via een aanpassing van het gemeentelijk retributiereglement, zodat deelnemers deze kost niet hoeven te betalen.

- Juridische dienst: Stem mogelijkheden af voor de opmaak van de groepsaankoop, de akkoordverklaring voor de indiening van de collectieve omgevingsvergunning, en privacyverklaringen.
- Sociaal huis (OCMW) en dienst wonen: stem af naar mogelijkheden voor kwetsbare doelgroepen, verhuurders en huurders.
- Neem tijdig contact op met alle partijen die je mee in het ecosysteem wil betrekken en zorg voor een duidelijk samenwerkingsverband.
- In een buurtrenovatie activeer je op korte termijn veel eigenaars. Bekijk je eigen begeleidingscapaciteit. Leg waar nodig afspraken vast met externe partners (energiehuis, renovatiecoaches, sociale organisaties, ...).
- Ontwikkel een gemeenschappelijke procesflow en overlegstructuur.
- Voorzie een gedeeld opvolgsysteem (bv. CRM) voor dossiers en communicatie.

Stel een duidelijke rolverdeling op

Een collectieve buurtrenovatie werkt alleen wanneer de verantwoordelijkheden scherp zijn afgebakend. Daarom is het belangrijk om vooraf vast te leggen wie welke kerntaken opneemt.

Volgende kerntaken bestrijken het volledige renovatieproces en moeten minimaal worden verdeeld binnen het team:

- Projectcoördinatie buurtrenovatie – verantwoordelijk voor de regie, planning en rapportage
- Communicatie & bewonersactivatie – doelgroepgerichte communicatie en buurtacties
- Renovatieadvies – technisch en financieel advies aan eigenaars
- Projectontwerp – groepsaankoop, technische richtlijnen, vergunningstraject
- Uitvoering & opvolging – werfopvolging en kwaliteitscontrole
- Evaluatie & monitoring – data, rapportering en *lessons learned*

Deze taken kunnen worden uitgevoerd door interne medewerkers, door externe partners of door een combinatie van beide. Binnen deze taakverdeling kunnen verschillende rollen nuttig zijn:

- Teamcoach: zorgt voor begeleiding en afstemming binnen het projectteam.
- Projectcoördinator buurten: trekt de voorbereiding van de buurtrenovatie, bewaakt de planning en rapportage, en coördineert de activatiefase (uitvoering van het communicatieplan, organisatie van de buurtacties, ...) en de evaluatiefase. Daarnaast fungeert hij als centraal aanspreekpunt (SPOC) voor zowel interne als externe partners en volgt hij alle samenwerkingen nauwgezet op.
- Financieel medewerker: geeft eigenaars duidelijk en betrouwbaar financieel advies.
- Technisch expert: treedt op als renovatiecoach aan huis, ondersteunt eigenaars bij het vergelijken van offertes, en volgt werven en kwaliteit op (eventueel steekproefsgewijs). Daarnaast staat hij in voor de volledige technische dossieropvolging: hij formuleert concrete dossiervragen aan interne en externe partners, bewaakt de antwoorden en volgt de acties nauwgezet verder op.
- Loketmedewerker: bemant het buurtloket en beantwoordt algemene projectvragen.
- Administratief medewerker: zorgt voor een vlotte backoffice, organiseert de opvolging in het dossieropvolgingssysteem, en dispatcht binnenkomende vragen via mail of telefoon.

Eén persoon kan meerdere van deze rollen combineren, zolang de verantwoordelijkheden helder blijven en de continuïteit gewaarborgd is.

Twee centrale aanspreekpunten zijn essentieel om het proces efficiënt en consistent te laten verlopen (Fig. 2):

1. Een centraal aanspreekpunt (SPOC) voor het project: de projectcoördinator. De projectcoördinator ondersteunt het volledige proces van de buurtrenovatie en bewaakt de samenwerking tussen alle betrokken partners. Hij zorgt voor een goede interne afstemming, een vlotte informatie-uitwisseling tussen diensten en externe partners, en coördineert zowel interne als externe partners doorheen alle stappen van het traject. Een back-up SPOC staat klaar om de continuïteit te verzekeren bij afwezigheden.
2. Een operationeel aanspreekpunt voor deelnemers: het Woon- en Energieloket. Dit is het zichtbare en directe aanspreekpunt voor eigenaars tijdens hun volledige klantenreis. Achter de schermen neemt een medewerker de individuele dossieropvolging op, bewaakt hij de doorlooptijden en zorgt hij voor een tijdige doorstroom naar een volgende fase. Ook de operationele afspraken met zowel interne als externe partners worden op dit niveau opgevolgd. Kortom, het Woon- en Energieloket begeleidt de deelnemers van A tot Z en staat garant voor een kwalitatieve behandeling van elk dossier.

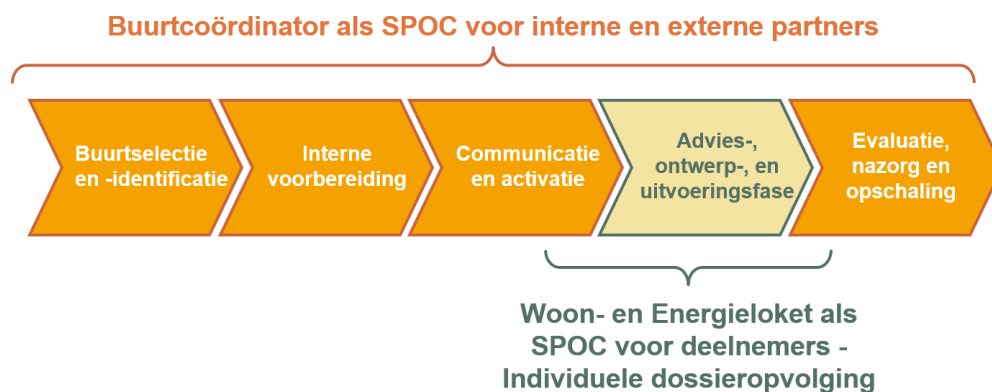


Fig. 2: Twee aanspreekpunten: (1) coördinator als aanspreekpunt voor interne en externe partners doorheen alle stappen van de buurtrenovatie, en (2) Woon- en Energieloket als aanspreekpunt voor de deelnemers tijdens de begeleiding van hun klantenreis (individuele dossieropvolging).

Bepaal renovatiemogelijkheden en -pakketten

Een zorgvuldig voorbereid inzicht in de renovatiemogelijkheden binnen de buurt is cruciaal om bewoners correct te informeren en het renovatieproces vlot te laten verlopen. Door vooraf duidelijke keuzes te maken over wat waar kan en mag, ontstaat een transparant kader voor zowel eigenaars als uitvoerders. Dit maakt het mogelijk om renovatiepakketten op maat van de buurt samen te stellen, die technisch haalbaar, stedenbouwkundig afgestemd en praktisch uitvoerbaar zijn. De onderstaande stappen tonen hoe dit proces in Mechelen wordt aangepakt.

Gevelisolatiekaart

Om eigenaars in een buurt correct en eenduidig te informeren, is het belangrijk om vooraf met de bouwdienst te overleggen over de mogelijkheden voor gevelisolatie. Welke gevels komen in aanmerking? Waar gelden specifieke voorwaarden? En waar is gevelisolatie niet toegestaan? Een gezamenlijke buurttrondgang met de bouwdienst en de erfgoeddienst helpt om dit helder in kaart te brengen en misverstanden tijdens het renovatietraject te vermijden. In Mechelen wordt hiervoor per buurtrenovatie een gevelisolatiekaart opgemaakt (Fig. 3).

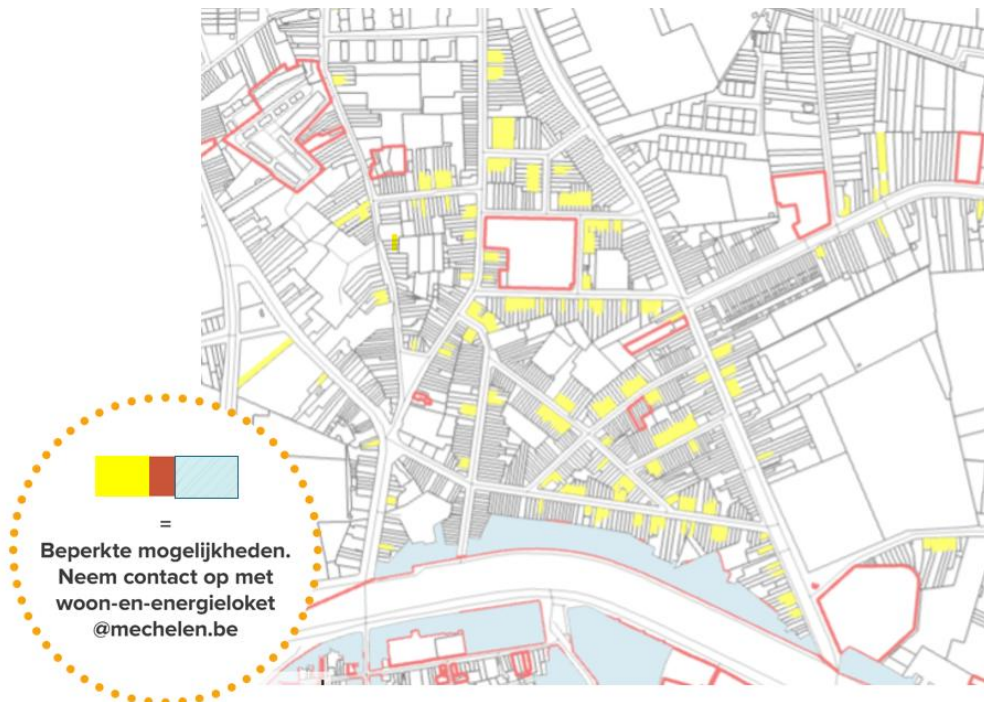


Fig. 3: Voorbeeld gevelisolatiekaart, opgesteld in kader van een buurtrenovatie in Mechelen.

Vastleggen van kwalitatieve afwerkingskeuzes

In overleg met de bouwdienst zijn in Mechelen enkele voorbeeld gevelontwerpen uitgewerkt die ook door het college van burgemeester en schepenen zijn goedgekeurd (Fig. 4). In deze ontwerpen zijn materialen opgenomen die de minimale kwaliteitseisen van de stedenbouwkundige verordening volgen. Deze ontwerpen kunnen worden gekozen voor woningen waaraan geen specifieke vereisten zijn opgelegd voor gevelisolatie (niet ingekleurde woningen op de gevelisolatiekaart). Deze richtlijnen en materiaalgebruik worden ook mee opgenomen in de collectieve vergunningsaanvraag (zie “collectieve omgevingsvergunning”).

Daarnaast worden ook voor andere werken, zoals dakisolatie via het sarking-principe en buitenschrijnwerk, de materiaalkeuzes en afwerkingsvereisten vooraf vastgelegd.



Fig. 4: Goedgekeurde gevelontwerpen voor woningen waar geen specifieke vereisten gelden (zie gevelisolatiekaart).

Samenstelling van de renovatiepakketten

Stel op basis van de noden en de scope van de buurtrenovatie geschikte renovatiepakketten samen. In Mechelen is voorlopig steeds de focus gelegd op de buitenschil, met dak- en gevelisolatie en buitenschrijnwerk. Deze maatregelen kunnen individueel gekozen worden, of gecombineerd worden om de buitenschil diepgaander aan te pakken.

De voorafgaande opmaak en officiële goedkeuring van renovatiepakketten is essentieel. Ze vormen de basis voor een gestroomlijnd renovatieproces met duidelijke verwachtingen voor alle betrokkenen:

- Het technisch bestek van de groepsaankoop wordt opgemaakt op basis van de vooraf geselecteerde technieken en materialen.
- Er kan helder en eenduidig gecommuniceerd worden naar deelnemers. Zij weten precies welke opties beschikbaar zijn en welke afwerkingen kunnen worden gekozen.
- De collectieve omgevingsvergunning kan versneld worden. Een groot deel van de verantwoordingsnota kan al op voorhand worden opgesteld, waardoor je tijd wint. De gestandaardiseerde materiaalkeuzes maken een collectief dossier mogelijk.
- Door te werken met vaste pakketten kan de uitvoerder materiaal voordelig en in bulk aankopen.

Stel een buurtaannemer aan

Het aanstellen van een buurtaannemer biedt als voordeel dat je de offerte- en uitvoeringsfase beter kan controleren. Daarnaast levert dit voor deelnemende eigenaars vaak een financieel voordeel op doordat je kortingen kan onderhandelen bij de buurtaannemer à rato van het aantal mensen die werken bestellen bij deze aannemer.

In Mechelen wordt momenteel gewerkt met een buurtaannemer die gekozen is via een 'private groepsaankoop', georganiseerd door het lokaal bestuur Mechelen. Binnen deze

groepsaankoop worden duidelijke administratieve, contractuele, en technische voorwaarden vastgelegd voor inschrijvers. De stad selecteert de buurtaannemer volgens een transparante en openbare selectieprocedure. De opdracht wordt toegekend op basis van prijsvaststelling en kwaliteitscriteria, beoordeeld in een meetstaat, visie, en plan van aanpak. Hoewel deze aanpak niet beschouwd wordt als een overheidsopdracht volgens de wet van 17 juni 2016, worden de regels van een openbare aanbesteding wel zoveel mogelijk nagestreefd. Bij uitvoering van werken worden de contracten zelf rechtstreeks afgesloten tussen burger en aannemer.

Deze 'private groepsaankoop' wordt na elke buurtrenovatie geoptimaliseerd door leerlessen te trekken uit vorige trajecten. Zo werden volgende verbeteringen al doorgevoerd:

- Om ook kleinere en gespecialiseerde aannemers (bv. voor buitenschrijnwerk) de kans te geven om in te dienen, wordt de groepsaankoop opgesplitst in afzonderlijke percelen. De meest recente groepsaankoop van Stad Mechelen bestaat uit:
 - o Perceel 1: Buitenschrijnwerk
 - o Perceel 2: Dak- en gevelwerken
- Prijsvastlegging op basis van technische voorwaarden en modelwoningen uit het projectgebied.
- Versterkte contractuele bepalingen over:
 - o structureel overleg en werfopvolging
 - o prijsherziening
 - o vertragingsboetes
 - o sancties voor herhaaldelijke en ernstige tekortkomingen. Deze kunnen zowel door particuliere eigenaars als door de stad worden opgelegd.
- Graduele opbouw van de groepskorting. De hoogte van de korting hangt af van het aantal deelnemers. Door te werken met tussenstappen, bijvoorbeeld 5% (15 deelnemers), 7,5% (23 deelnemers) of 10 % (30 deelnemers) korting, blijft er ook bij een nipt gemist streefcijfer toch een aantrekkelijke korting mogelijk.
- Materiaal-technische aanpassingen, met uitbreiding van het aanbod:
 - o Twee keuzes voor isolatiemateriaal, waaronder één duurzame variant
 - o Hittewerende materialen zoals witte dakbedekking
 - o Beperking in afwerkingskleuren om de beeldkwaliteit te garanderen en keuzestress te beperken

Zorg voor uniforme aanpak

In een collectief renovatietraject is het belangrijk om vertrouwen te winnen. Een uniforme aanpak vanuit het betrokken team is daarbij een belangrijke stap: stem op voorhand af hoe de eigenaars zullen worden benaderd, welke informatie je in welke fase meegeeft, welke beloftes je naar ondersteuning kan maken etc.

Stap 3: Communicatie en activatie

Ontwikkel een buurtgericht communicatieplan

Succesvolle buurtrenovaties staan of vallen met actieve en herhaalde communicatie (zie voorbeelden Fig. 5).

Belangrijke principes:

- Werk laagdrempelig en visueel.
- Communiceer via meerdere kanalen: brieven, straatcommunicatie, infomomenten, buurtacties. Betrek ook lokale actoren zoals scholen, buurtcomités, verenigingen en handelaars om de boodschap verder te verspreiden.
- Stem de boodschap af op de doelgroep (eigenaars, verhuurders, kwetsbare groepen).
- Benadruk ontzorging en vertrouwen: *“je staat er niet alleen voor”*.
- Wees zichtbaar aanwezig in de buurt. Voorzie momenten waarop medewerkers aanwezig zijn op het terrein, bijvoorbeeld via een tijdelijk buurtloket.



Fig. 5: enkele voorbeelden van communicatiemethoden toegepast in de buurtrenovatie: visuele aanwezigheid in straatbeeld, deur-aan-deur aanbelronde, infosessies.

Activeer in stappen

Een gefaseerde instap verhoogt het bereik:

1. Eerste trigger in de vorm van een laagdrempelige, vrijblijvende interventie – bv. warmtescan of gratis advies
2. Infomomenten in de buurt/online – overzicht van het aanbod en het verloop van het buurtrenovatietraject
3. Individueel renovatieadvies – aan huis of in buurtloket
4. Renovatiemarkt – kennismaking met de buurtaannemer en andere (externe) partners in het traject (Fig. 6)
5. Toeleiding naar offertes en uitvoering

Een buurtloket (vast of mobiel) verhoogt zichtbaarheid en verlaagt de drempel tussen lokaal bestuur en buurtbewoners (Fig. 7). Dat sterkt het vertrouwen in de stad aanzienlijk.



Fig. 6: Renovatiemarkt, met stand van de buurtaannemer, extra toelichting bij technisch en financieel advies, (collectieve) omgevingsvergunning, ...



Fig. 7: Buurtloket dat wordt ingezet in de Mechelse buurtrenovaties.

Voorzie een soft skills training: ladder van gedragsverandering

Voor begeleiders van de buurtrenovatie is het belangrijk om in persoonlijke gesprekken goed in te schatten waar mensen staan op de ladder van gedragsverandering. Door hierop in te spelen, kan je gericht interventies inzetten die hen helpen een stap richting het gewenste (renovatie)gedrag te krijgen

Tijdens activatieronde wordt momenteel getest of er bepaalde extra info kan worden ingewonnen bij een deur-aan-deur aanbelronde, door - waar mogelijk - door te vragen op bepaalde bezorgdheden, twijfels etc. om mee in te stappen. Deze informatie wordt ook genoteerd zodat hiermee kan rekening gehouden worden in de gesprekken en aanpak van de vervolgstappen.

Stap 4: Klantenreis voor deelnemers: advies, projectontwerp en uitvoering

In deze fase staat de klantenreis van de deelnemer centraal. Bewoners doorlopen een traject van advies, projectontwerp en uitvoering, waarbij het Woon- en Energieloket het vaste aanspreekpunt blijft. Achter de schermen blijft echter een brede samenwerking met interne en externe partners nodig om dossiers tijdig en correct te behandelen. Dankzij het uitgebreide voortraject uit de vorige stappen kan deze klantenreis nu vlot en gestructureerd verlopen. Een gedeelde digitale werkplek vormt hierbij een grote meerwaarde: ze zorgt voor efficiënte informatie-uitwisseling, een transparant overzicht van alle dossiers en een samenwerking die tegelijk werkbaar én GDPR-conform blijft. Dit is vandaag nog een aandachtspunt in de Mechelse werking.

Start dossieropbouw

Wanneer een eigenaar beslist om mee in het traject te stappen, is een goede dossieropbouw essentieel. Dat zorgt voor overzicht, continuïteit en een efficiënte begeleiding doorheen het hele proces. Binnen Stad Mechelen wordt hiervoor gebruikgemaakt van een centraal opvolgsysteem waarin alle relevante documenten, gesprekken, adviezen en stappen van het traject systematisch worden bijgehouden. Zo kunnen medewerkers snel schakelen en blijft de kwaliteit van de dienstverlening gegarandeerd.

Geef renovatieadvies

Warmtescan

Een warmtescan biedt bewoners een laagdrempelige eerste blik op de warmteverliezen van hun woning. Met behulp van thermografische beelden worden typische verliespunten zichtbaar gemaakt, zoals koudebruggen, slecht geïsoleerde gevels of warmtelekken rond ramen en deuren.

De warmtescan vormt een toegankelijke opstap naar verder renovatieadvies. De toelichting bij de resultaten gebeurt idealiter aan huis, omdat dit het duidelijkst en meest praktijkgericht is. Als bewoners dat niet wensen, kan de bespreking ook plaatsvinden in het buurtloket of tijdens een renovatiemarkt. Zo blijft de drempel voor deelname zo laag mogelijk.

De scan bewijst zijn waarde vooral doordat hij bewoners bewust maakt, concreet inzicht geeft in de huidige staat van de woning en hen motiveren om verdere stappen te zetten richting energetische renovatie.

Technisch advies

De warmtescan wordt in Mechelen vandaag standaard gekoppeld aan een uitgebreid renovatieadvies. Tijdens een technisch huisbezoek maakt de renovatiecoach een diepgaande beoordeling van de woning. De eigenaar krijgt een overzicht van de vastgestelde warmteverliezen, aangevuld met duidelijke renovatieprioriteiten en de volgorde waarin maatregelen best worden uitgevoerd.

Een belangrijk principe is dat het advies zowel kleine, haalbare ingrepen omvat (zoals kierdichting, radiatorfolie) als grotere renovatiemaatregelen (zoals dakisolatie, ramen,

warmtepomp). Zo wordt vermeden dat eigenaars met beperkte middelen ontmoedigd raken: iedereen kan stappen zetten, ongeacht budget of startpunt.

Financieel advies

Naast het technische deel ontvangt de eigenaar ook een financieel advies. Dit omvat informatie over beschikbare premies, leningen, de totale investeringskost en de betaalbaarheid. Hierdoor wordt niet alleen duidelijk wat er moet gebeuren, maar ook hoe de renovatie praktisch en financieel haalbaar kan worden gemaakt.

Ondersteun in het projectontwerp

Offertes van de buurtaannemer

Eens klanten hebben beslist om verder te gaan na de adviesfase, kunnen ze offertes opvragen bij de buurtaannemer. Na goedkeuring van de eigenaar, worden de contactgegevens samen met het type werk dat gewenst is, doorgegeven aan deze buurtaannemer. Vanaf dat moment neemt de aannemer initiatief om de eigenaar te contacteren voor een plaatsbezoek, en om een offerte op te stellen. Het Woon- en Energieloket wordt steeds mee in de loop gehouden bij communicatie met de buurtaannemer.

Voor technische verduidelijking van de offerte, kan de eigenaar steeds terecht bij de buurtaannemer zelf. Deze voorziet ook beschikbaarheden in het buurtloket. Om na te gaan of de offerte premieconform is, en of de juiste eenheidsprijzen zijn toegepast, kan de eigenaar terecht bij een medewerker van het Woon- en Energieloket.

Elke eigenaar is vrij om ook bij andere aannemers offertes op te vragen. Voor een vergelijking van verschillende offertes kan de eigenaar ook terecht bij het Woon- en Energieloket.

Collectieve omgevingsvergunning

Stad Mechelen werkte samen met Planmeesters (Thomas More hogeschool) aan een praktische werkwijze rond een collectieve omgevingsvergunning. In plaats van dat elke bewoner afzonderlijk een omgevingsvergunning laat opmaken, worden de aanvragen gebundeld in een gedeeld dossier. Dit kan voor ééngezinswoningen en (kleine) appartementsgebouwen, ook wanneer er geen sprake is van eenheidsbebouwing. Het groepsdossier richt zich voornamelijk op het aanvragen van vergunningsplichtige buitengevelisolatie op voor- en zijgevels. Stabiliteitswerken vallen sowieso buiten het collectieve dossier.

Planmeesters staat in voor alle voorbereiding, opmeting en opmaak van het collectieve dossier. Elke deelnemer sluit hiervoor een contract af met Planmeesters, en betaalt een bijdrage voor deze dienstverlening. Dankzij groepskorting blijft de kost echter beperkt tot maximum 420 euro inclusief BTW¹. Hoe meer deelnemers, hoe meer korting op deze prijs.

Het groepsdossier bestaat uit één overkoepelend situeringsplan en een globale verantwoordingsnota, aangevuld met afspraken over materiaalgebruik en kwaliteit volgens de stedelijke vereisten. Hierna volgt een hoofdstuk met de individuele bouwplannen van de

¹ Prijssetting van februari 2026.

betrokken woningen. Door vooraf intensief af te stemmen met de Bouwdienst worden de minimale dossiervereisten duidelijk afgebakend. Dat voorkomt verrassingen tijdens de aanvraag en vermindert het risico op vertraging.

De stad treedt op als officiële aanvrager in het Vlaams Omgevingsloket, in plaats van de individuele deelnemers. Dat biedt verschillende voordelen. Eigenaars worden verder ontzorgd. Daarnaast is deze werkwijze beter voor de GDPR-conformiteit: deelnemers zien enkel de adressen van de collectieve aanvraag, niet de namen van de andere eigenaars. Ook de administratieve dossierkost vervalt hierdoor voor de deelnemer, wat opnieuw een financieel voordeel oplevert. Om dit mogelijk te maken ondertekent elke deelnemer een akkoordverklaring met de stad, waarin de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn vastgelegd.

In de praktijk blijkt dat sommige woningen extra risico inhouden voor de termijn van de vergunningsprocedure. De aanvraag van isolatiewerken op een gedeelde perceelgrens tussen twee eigenaars of isolatiewerken grenzend aan gewestwegen kunnen de procedure verlengen of zelfs een goedkeuring hinderen. Om te vermijden dat deze dossiers het hele traject vertragen, worden zij ondergebracht in een aparte collectieve aanvraag.

Uit de eerste ervaringen blijkt dat het succes vooral afhankelijk is van duidelijke afspraken, een strakke taakverdeling en regelmatige terugkoppeling tussen de betrokken partijen. Voldoende deelnemers aantrekken is belangrijk om schaalvoordelen te halen.

Volg de uitvoering van de renovatiewerken op

Vorbereiding op uitvoering

Wanneer de renovatiewerken in de woningen van start gaan, is een goede voorbereiding en duidelijke rolverdeling cruciaal. In de aanloop naar de werken wordt nagegaan welke inrichtingselementen in de openbare ruimte hinderlijk zijn en tijdelijk verwijderd moeten worden. Het gaan onder meer om:

- Verkeersborden: de projectcoördinator vraagt (tijdelijke) groepsverwijdering aan bij interne diensten.
- Openbare verlichting: de projectcoördinator vraagt (tijdelijke) groepsverwijdering aan bij Fluvius.
- Telecomkabels (glasvezel en coax kabels): de projectcoördinator dient een groepsaanvraag in bij de betrokken telecomproviders.

Daarnaast is het belangrijk om samen met de dienst verkeerssignalisatie (minder-hindercoördinator) en de politie mogelijke risico- of probleemzones te identificeren voor de inname van het openbaar domein. Dit voorkomt hinder tijdens de uitvoering en zorgt voor een veilige en efficiënte werfomgeving.

Inname openbaar domein

Stad Mechelen biedt een kostenvrijstelling voor de inname openbaar domein wanneer eigenaars samenwerken met de buurtaannemer. Dit vormt een sterke financiële stimulans om daadwerkelijk werk te maken van renovatie. De uitvoering gebeurt in nauwe samenwerking met de dienst verkeerssignalisatie, die de praktische organisatie mee opvolgt.

De buurtaannemer staat in voor de volledige aanvraag en administratie van de inname van de openbare ruimte (aanvragen en verlengen van de nodige vergunningen). Tijdens de eerste 21 kalenderdagen betaalt de aannemer geen kosten voor deze inname door stellingen, schutsels, kranen, containers, betonbakken, bouwmaterialen, bouwafval, werktuigen of voertuigen. Deze vrijstelling geldt echter niet voor het afsluiten van een straat. Duurt de werf langer dan 21 dagen, blijft de inname openbaar domein kosteloos voor de woningeigenaar: de buurtaannemer neemt dan zelf de bijkomende kosten op zich. Deze regeling stimuleert een vlotte uitvoering en voorkomt dat werven nodeloos lang blijven aanslepen.

Werkopvolging

Tijdens de werken wordt gewerkt met een heldere planning per woning en wordt er wekelijks werfoverleg georganiseerd met de buurtaannemer. In deze fase treedt de stadsmedewerker (SPOC) op als een echte grenswerker: het aanspreekpunt voor zowel de eigenaars als de aannemer. Klachten of bezorgdheden komen langs beide kanten bij de SPOC terecht, die vervolgens een bemiddelende rol opneemt. Technische vragen en praktische afspraken verlopen echter rechtstreeks tussen de eigenaar en de buurtaannemer, zodat de communicatie efficiënt blijft.

Daarnaast blijft hinderbeperking in de buurt een belangrijk aandachtspunt. Door transparant te communiceren over timing, mogelijke overlast en werfactiviteiten blijven bewoners goed geïnformeerd en betrokken.

Blijf inzetten op zichtbaarheid in de buurt. In Mechelen is al geëxperimenteerd met gevelborden bij woningen waar de buurtaannemer aan de slag gaat. Eén zijde van het bord verwijst naar het buurtrenovatieproject, terwijl de andere zijde ruimte biedt voor reclame van de buurtaannemer (Fig. 8). In dit voorbeeld werden de borden volledig door de aannemer gefinancierd.



Fig. 8: Gevelborden om ook tijdens de uitvoeringsfase in te zetten op zichtbaarheid in de buurt.

Stap 5: Nazorg, evaluatie en opschaling

Na de uitvoering van het buurtrenovatietraject volgt een fase waarin nazorg, terugblik en viering hand in hand gaan. Een goede afronding versterkt niet alleen het vertrouwen van eigenaars, maar legt ook de basis voor toekomstige ruimere opschaling.

Blijf beschikbaar voor nazorg

Na de oplevering blijft er een duidelijk aanspreekpunt beschikbaar voor bewoners. Zij kunnen er terecht met vragen of aandachtspunten. Daarnaast ondersteunt het Woon- en Energieloket in het aanvragen van premies.

Voorzie een feestelijk afsluitmoment

Rond het einde van het traject wordt een feestelijk moment georganiseerd om de buurtbetrokkenheid te vieren. Dit kan bijvoorbeeld een buurtsafari zijn langs de deelnemende woningen, gecombineerd met een gezellige burendrink. Zo wordt het traject zichtbaar gemaakt, worden successen gedeeld en kunnen bewoners elkaar ontmoeten. Dit afsluitmoment kan indien gewenst gekoppeld worden aan een nieuw inschrijfmoment voor geïnteresseerde buurtbewoners.

Evalueer en monitor

Om de impact van het traject goed in kaart te brengen, wordt systematisch data verzameld: deelnamecijfers, investeringsbedragen en behaalde energiewinsten. Daarnaast worden bewoners bevestigd over hun ervaringen. De verzamelde inzichten worden geanalyseerd en vertaald naar een overzicht van succesfactoren en knelpunten. Deze evaluatie vormt een belangrijke basis voor verdere verbetering.

Onderzoek opschalingspotentieel

De kennis en ervaring die in dit traject zijn opgebouwd, worden actief gebruikt om nieuwe buurten te begeleiden. Sjablonen, werkvormen en aanpakken worden hergebruikt en verfijnd. De geleerde lessen worden bovendien gedeeld met andere lokale besturen, zodat ook zij kunnen profiteren van de opgedane inzichten. Op die manier groeit elk afgerond buurttraject uit tot een hefboom voor bredere renovatie-initiatieven.

Daarnaast kan bij opschaling ook worden ingezet op een tweede renovatiegolf in buurten waar al eerder een buurtrenovatietraject liep. Met beperktere inzet van middelen kunnen nieuwe eigenaars geactiveerd worden. De eerdere communicatie, zichtbare renovaties en positieve ervaringen van bewoners werken daarbij als een krachtig vliegwiel voor extra engagement.

Maak poule van ambassadeurs

Om collectieve renovatieprojecten te versterken, is het waardevol om deelnemers te betrekken als ambassadeurs. Zij hebben het traject al doorlopen en kunnen hun ervaringen delen met bewoners die nog twijfelen. Die peer-to-peer communicatie werkt bijzonder krachtig: burgers vertrouwen vaak meer op het eerlijke, ongefilterde verhaal van iemand uit

hun buurt dan op de officiële communicatie van een stad of gemeente. Positieve ervaringen kunnen zo nét het duwtje geven dat nog ontbreekt.

Daarom loont het om in de nazorgfase bewust te investeren in een groep ambassadeurs die willen getuigen over hun proces. Hun verhalen zijn minder technisch en meer gericht op wat écht telt: wat hen heeft overtuigd om mee te doen, welke twijfels ze hadden, wat verrassend goed meeviel en waar ze achteraf nog tegenaan liepen. Die openheid helpt nieuwe kandidaten om met realistische verwachtingen in te stappen, wat het vertrouwen én de slaagkans van het project verhoogt.

Appartementsgebouwrenovaties

In dit hoofdstuk lichten we de aanpak toe voor een geïntegreerde renovatiedienstverlening voor appartementsgebouwen. Wanneer een appartementsgebouw meerdere eigenaars telt, beschouwen we het renovatietraject ook als een collectieve renovatie. Dit geldt zowel voor appartementsgebouwen die beheerd worden door een Vereniging van Mede-eigenaars (VME), als voor – vaak kleinere – appartementsgebouwen zonder VME. In de volgende onderdelen beschrijven we stap voor stap hoe deze dienstverlening wordt vormgegeven binnen het REFINED-project. Er wordt daarbij verder gewerkt op de expertise van het LIFE CondoReno-project.

Binnen het REFINED-project willen we de renovatie van appartementsgebouwen nog meer collectiviseren door meerdere gebouwen die qua gebouwtypologie gelijkaardig zijn, te bundelen in een 'renovatieprogramma'. Hierbij begeleiden we de betrokken VME's in het afleggen van een gelijkaardig renovatietraject. Omdat deze vorm van pooling in Mechelen momenteel nog in de kinderschoenen staat en dit de komende jaren verder uitgebouwd zal worden binnen het REFINED-project, beschrijven we dit deel in een voorwaardelijke wijs.

Stap 1: Maatgericht aanbod voor appartementsgebouwen

Breng de appartementsgebouwen in kaart

Een doordacht aanbod start met een analyse van het appartementsgebouwenbestand waarbij verschillende gebouwtypologieën in kaart gebracht kunnen worden. In Mechelen onderscheiden we 4 gebouwtypes²:

- Grote appartementsgebouwen (> 50 WE)
- Middelgrote appartementsgebouwen, hoogbouw (8-50 WE)
- Middelgrote appartementsgebouwen, laagbouw (8-50 WE)
- Kleine appartementsgebouwen ($\leq$ 7 WE)

Binnen het Mechels GIS-applicatie werden de groottes van de appartementsgebouwen toegevoegd als een kaartlaag, wat inzicht geeft in locatie van de diverse typologieën (Fig. 9). In combinatie met de bouwjaren en het jaartal van de laatste bouwaanvraag kunnen zo prioritaire zones in kaart gebracht worden waar we de renovatie van appartementsgebouwen willen stimuleren en ondersteunen.

² Mogelijk dankzij het Vlaamse project 'Klimaatwijken Mechelse vesten', en het Europese City Facility-project (contract 2021-242).

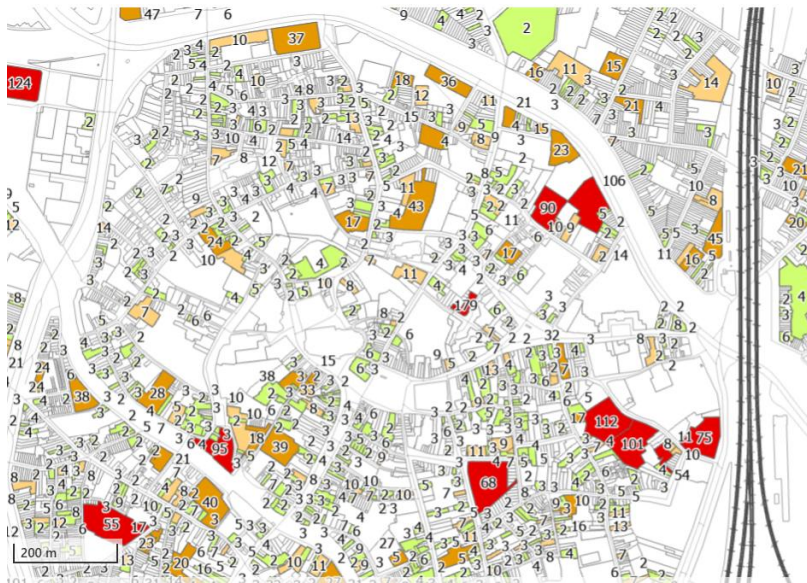


Fig. 9: Fragment kaartlaag Mechelen met indicatie van de 4 typologieën van appartementsgebouwen (rood: > 50 WE, donkeroranje: 15-50 WE, lichtoranje: 7-14 WE, groen: < 7 WE).

Bij de beoordeling van het bestand is het essentieel om rekening te houden met het al dan niet bestaan van een formele Vereniging van Mede-Eigenaars (VME). Vooral bij kleinere gebouwen bestaat vaak géén VME. In principe is de oprichting van een VME verplicht als een gebouw bestaat uit twee of meer appartementen die eigendom zijn van verschillende personen. Er kan echter afgeweken worden van deze regel via de basisakte. In Mechelen heeft ongeveer 70% van de kleinere gebouwen geen VME. Dit vergt een andere aanpak richting een gezamenlijke besluitvorming rond renovatiewerken aan gemene delen.

In gebouwen met een VME dient een syndicus aangesteld te worden. Deze kan vrijwillig of professioneel zijn. De syndicus staat in voor het technisch, administratief en financieel beheer van het appartementsgebouw en de VME. In het technische luik zitten minimaal onderhouds- en herstellingswerken.

Ontwikkel een dienstverlening voor appartementsgebouwen

In Mechelen omvat het aanbod van het Woon- en Energieloket momenteel volgende dienstverlening voor appartementsgebouwen:

- Begeleiding bij het opstellen van een langetermijnvisie voor het gebouw
- Begeleiding richting 1 of meerdere renovatiewerken
- Ondersteuning bij aanvragen van leningen en premies

De concrete trajectkeuze voor het opstellen van een langetermijnvisie voor het gebouw varieert naargelang de grootte van het gebouw. Er zit een overlap in dit aanbod, maar er wordt per situatie bekeken wat meest geschikt is voor het gebouw in kwestie (Fig. 10):

- Appartementsgebouwen ≤ 5 WE: (interne) renovatiecoach gaat langs en volgt de begeleiding op in het kader van Mijn VerbouwBegeleiding VEKA.

- Appartementsgebouwen 6-14 WE: toeleiding naar renovatiemasterplan 'light' – verder te ontwikkelen binnen REFINED.
- Appartementsgebouwen ≥ 15 WE³: toeleiding naar renovatiemasterplan VEKA, bestaande uit een conditiestaatmeting, een meerjarenonderhoudsplan van 20 jaar en een duurzaam renovatiescenario richting 2050.

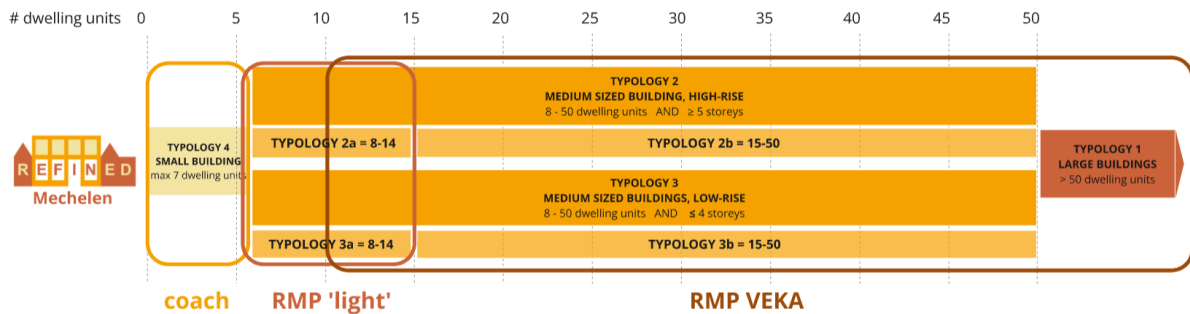


Fig. 10: overzicht van het begeleidingsaanbod bij het opstellen van een langetermijnvisie, afgestemd op de grootte van het appartementsgebouw.

Binnen de renovatietrajecten van gemene delen van appartementsgebouwen is maatwerk en betrokkenheid cruciaal. De grotere gebouwen kampen met specifieke problematieken zoals betonrot, brandveiligheid, etc. Problemen die we minder of niet aanwezig zien bij ééngezinshuizen. Daardoor zijn deze trajecten steeds af te stemmen op maat van het gebouw. Het op één lijn krijgen van de mede-eigenaars, al dan niet verenigd in een VME, zodat ze beslissen om renovatiewerken uit te voeren, vergt vaak sociale coaching. Binnen deze coaching ligt de focus op iedereen correct informeren, het in rekening brengen en aan elkaar verbinden van uiteenlopende belangen en het meekrijgen van alle mede-eigenaars doorheen het beslissingstraject. Renovatietrajecten bij appartementsgebouwen kunnen dan ook meerdere jaren doorlopen. Afstemming aan de specifieke noden van het gebouw én van de VME, en tussentijdse bijsturing van het traject naar aanleiding van wijzigingen en voortschrijdend inzicht, is belangrijk om het vertrouwen te behouden en verdere stappen te kunnen nemen. Sociale coaching van de VME vergroot dan aanzienlijk de kans op succesvolle renovaties en duurzame opschaling.

Binnen het REFINED-project verkennen we momenteel of mede-eigenaars van kleine en middelgrote laagbouw appartementsgebouwen specifieke ondersteuningsnoden hebben voor bepaalde types werken (bv. dakisolatie, buitenschrijnwerk). Zo ja, dan kan overwogen worden voor deze werken een collectief aanbod uit te werken, zoals een groepsaankoop. Bij dergelijk collectief aanbod poolen we meerdere appartementsgebouwen die eenzelfde werk willen laten uitvoeren. De VME's genieten van de ontzorging en de korting die verbonden is aan het grotere volume aan werken. De aannemer moet minder tijd steken in het werven van nieuwe klanten en is verzekerd van een groter aandeel gelijkaardige werken.

³ Momenteel werkt VEKA aan een nieuwe versie van het raamcontract. In de ontwerp tekst hiervan wordt de minimumgrens verlegt naar 10 wooneenheden. Of deze piste behouden blijft, zal blijken na goedkeuring van het nieuwe raamcontract door de Vlaamse regering.

Een dergelijke groepsaankoop kan ook opgezet worden om extra toeleiding te genereren richting de dienstverlening van de OSS, en appartementsgebouwen tegelijkertijd ook meenemen in het opstellen van een langetermijnvisie voor het gebouw.

Stap 2: Voorbereiding en afstemming stakeholders

Stel een duidelijke interne rolverdeling op

Een succesvolle OSS-werking voor appartementsgebouwenrenovaties bouwt op een duidelijke rolverdeling. Door drie kernrollen structureel in te zetten, kan de begeleiding van mede-eigenaars efficiënt en klantgericht verlopen:

- Technische coach:
 - o stelt voor kleinere gebouwen zelf een technisch renovatieadvies op.
 - o ondersteunt bij grotere gebouwen in het vertalen en verduidelijken van externe studies, zoals een renovatiemasterplan.
 - o bewaakt technische kwaliteit, uitvoerbaarheid en afstemming tussen maatregelen.
- Sociale coach:
 - o ondersteunt in het creëren van draagvlak onder mede-eigenaars.
 - o begeleidt het besluitvormingsproces en helpt bij het structureren van overlegmomenten.
 - o detecteert sociale drempels en zorgt voor heldere communicatie op maat.
- Financiële coach:
 - o helpt VME's en mede-eigenaars bij het uitwerken van een realistische financieringsstrategie.
 - o brengt kosten per appartement in beeld, verduidelijkt financiële incentives en onderzoekt mogelijke leningen en premies.
 - o zorgt ervoor dat renovaties betaalbaar blijven voor alle profielen binnen het appartementsgebouw.

Samen vormen deze drie rollen het fundament van een geïntegreerde begeleiding die technische, sociale en financiële aspecten verbindt en versnelt.

Stem af met aanverwante gemeentelijke diensten

Renovaties van appartementsgebouwen raken aan verschillende stedelijke beleidsdomeinen. Een OSS-werking functioneert daarom beter wanneer zij nauwe relaties uitbouwt met andere diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij het renovatieproces. Gemeentelijke diensten werken vaak versnipperd, waardoor VME's en mede-eigenaars makkelijk verdwalen in regelgeving en procedures. Het Woon- en Energieloket fungeert als centraal aanspreekpunt wat betreft de duurzame renovaties, maar dat lukt pas wanneer interne samenwerking met andere diensten structureel wordt georganiseerd. Drie relevante diensten zijn alvast:

Bouwdienst / Dienst Stedenbouw

- Adviseert over vergunnings- of meldingsplicht van werken, zonering en bouwvoorschriften.
- Voor complexe dossiers (zoals gevelrenovaties) is vroegtijdige afstemming cruciaal.

Erfgoeddienst

- Biedt ondersteuning bij gebouwen in beschermde zones of met erfgoedstatus.
- Helpt zoeken naar compatibele oplossingen voor energie- en comfortverbeteringen binnen erfgoedkaders.
- Een nauwe samenwerking voorkomt vertragingen en vergunningsproblemen bij beschermde gebouwen of gebouwen met een erfgoedkarakter.

Dienst Openbaar Domein / Signalisatie

- Speelt een belangrijke rol wanneer VME's het openbaar domein moeten innemen tijdens de werken.
- Door structureel overleg kan hinder beperkt worden en worden werfzones efficiënter ingericht (wat de kostprijs van de inname openbaar domein voor de VME drukt).
- In grotere steden kijkt een minder-hindercoördinator mee naar de efficiënte (ook naar kosten voor VME) en veilige inname openbaar domein, verkeersafwisseling, ...

Bouw een goede werkrelatie met syndici op

Syndici vormen een belangrijke stakeholdergroep. Als vertegenwoordigers van de VME zijn zij vaak het eerste contactpunt van de OSS met de VME's. Zij kennen de gebouwen die ze beheren én de uitdagingen waar mede-eigenaars mee worstelen. Regelmatige afstemming helpt om het OSS-aanbod te toetsen aan hun noden en die van de mede-eigenaars: zijn de instrumenten bruikbaar voor syndici, sluiten rapportages aan bij wat een Algemene Vergadering nodig heeft, en welke extra ondersteuning hebben zij nodig om verder te gaan dan louter onderhoudsbeslissingen?

Stel een rolverdeling op tussen de verschillende actoren

Stel daarnaast ook een duidelijke rolverdeling op tussen de verschillende actoren die betrokken zijn in het proces. Voorbeeld:

Activiteit	Verantwoordelijke voor de uitvoering	Eindverantwoordelijke	Ondersteuner	Geraadpleegd	Geïnformeerd
Dataverzameling & intake		VME	RME	RME/werkgroep	VME/mede-eigenaars
Adviesrapport/ masterplan	Medewerker studiebureau	Studiebureau	Renovatiecoach	Syndicus RME/werkgroep	VME/mede-eigenaars
Financiële puzzel	Financieel coach	RME	Syndicus	Energiehuis, bank, kredietverzekeraar, VEKA	VME/mede-eigenaars
Selectie aannemers	Syndicus/RME/architect (voorbereiding selectie)	VME (beslissing selectie)	Architect	Technisch adviseur	VME/mede-eigenaars
Werfopvolging	Architect / Syndicus	RME	werkgroep	Renovatiecoach	VME/mede-eigenaars

Neem besluitvorming binnen VME's op in procesplanning

De besluitvorming door mede-eigenaars is een cruciale stap in elk renovatietraject en moet daarom expliciet uitgewerkt worden in de procesplanning. Om het besluitvormingsproces binnen een VME vlot te laten verlopen, is basiskennis van mede-eigendom en appartementsrecht essentieel voor alle betrokken begeleiders: de sociale coach, de technisch

adviseur én de financieel adviseur. Zo kunnen zij als sparring-partner optreden voor de syndicus over de wettelijke vereisten, stemprocedures en mogelijke knelpunten binnen het besluitvormingsproces. Ook is het belangrijk om in overleg met de syndicus, de RME en/of de renovatiewerkgroep een goed verhaal te maken over hoe de VME het beheer van het gebouw in de toekomst ziet. Een heldere visie op het gebouw verhoogt de kans dat mede-eigenaars mee willen stappen in de renovatieplannen.

In kleinere gebouwen zonder VME, moeten de mede-eigenaars unaniem beslissen. Dan is het vaak nodig om in voorafgaandelijke gesprekken de belangen van de verschillende mede-eigenaars boven tafel te krijgen, zodat ze mee genomen kunnen worden in het renovatievoorstel. Lukt dit niet, dan is de kans groot dat de werken niet kunnen plaatsvinden.

Zorg voor uitgebouwd dossieropvolgingssysteem

Gezien renovatietrajecten met appartementsgebouwen over meerdere jaren (kunnen) lopen, is een gedegen dossieropvolgingssysteem belangrijk. Bij voorkeur bewaar je de volledige historie van contacten, vragen en documenten op één centrale plaats, van bij de eerste informatievraag tot een mogelijk advies- en begeleidingstraject. Zorg dat het systeem toelaat om de complexiteit van een appartementsgebouwstraject op te volgen. Interessant is ook om op gebouwniveau bij te houden welke vragen binnenkomen over renovatie van gemeenschappelijke delen, en welke vragen er gesteld zijn vanuit individuele appartementen binnen een gebouw.

Stel een gerichte aannemerspoule samen met bedrijven die ervaring hebben met kleine, middelgrote en grote appartementsgebouwen. Niet elke aannemers werkt in dit segment, dus een duidelijke selectie is belangrijk. Bied gerichte opleidingen aan voor aannemers die extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld rond werken in mede-eigendom, specifieke procedures voor appartementsgebouwen, of het opstellen van een premie-proof offerte.

Stap 3: Communicatie en activatie

Een effectieve activeringsstrategie combineert verschillende communicatievormen. Publieksgerichte infomomenten voor mede-eigenaars vergroten kennis en vertrouwen. Specifieke sessies voor syndici laten toe om op technische en procedurele vragen in te gaan. In buurten waar al renovatie-initiatieven lopen, kan lokale communicatie gericht op appartementsgebouwen extra impact hebben.

Gebruik van voorbeeldgebouwen werkt inspirerend. Het vergelijken van anonieme energieverbruiksprofielen kan VME's helpen hun eigen positie beter te begrijpen. Mechelen onderzoekt de mogelijkheden hiervan: er wordt overwogen om verbruiksgegevens te verzamelen via een oproep. Daarnaast bleken oproepen naar gebouwen – bijvoorbeeld voor gratis masterplannen of innovatieve studies zoals heat-as-a-service⁴ – zeer activerend. Ondanks dat niet alle kandidaturen geselecteerd werden, werd het bredere aanbod van de stad wel duidelijker bekendgemaakt (Fig. 11).

⁴ Deze trajecten konden telkens aan 2 appartementsgebouwen gratis aangeboden worden in het kader van de subsidieprojecten 'Klimaatwijk Mechelse Vesten' en het LIFE REFINED project.



Fig. 11: Plaatsbezoeken bij appartementsgebouwen in kader van oproep 'heat-as-a-service'.

Stap 4: Ondersteuning bij advies-, ontwerp- en uitvoeringsfase

Start dossieropbouw

Wanneer een VME beslist om in een renovatiebegeleiding of een renovatiemasterplantraject te stappen, is een goede dossieropbouw essentieel. Eerste stap is de check of de VME op een correcte manier in de Kruispuntbank voor Ondernemingen is opgenomen, wie de (professionele of vrijwillige) syndicus is en of de VME een Raad voor Mede-eigendom heeft. De gegevens van de VME, syndicus en RME-leden worden opgenomen in het centraal opvolgsysteem zodat deze informatie gedurende gans het traject beschikbaar is voor alle medewerkers. Deze info wordt best na elke jaarlijkse Algemene Vergadering gecheckt en, waar nodig, gewijzigd. Naast contactgegevens zijn de basisakte en het Reglement van Inwendige Orde van fundamenteel belang voor het dossier. In deze documenten staan de spelregels en afspraken van het beheer van het gebouw. Zij vormen het kader waarbinnen een renovatieadvies voor het appartementsgebouw uitgewerkt wordt.

Voer een intakegesprek uit

Zit samen met de syndicus en de RME en breng de noden, verwachtingen en motivaties om te renoveren in kaart. Verzamel alle beschikbare technische en administratieve documenten die het renovatieadvies kunnen ondersteunen, bv. EPC-attesten en asbestattest gemene delen, jaarafrekeningen energieverbruik, onderhoudsattesten van verwarmingsketels, liften, brandblusmaterialen,... Vraag de bouwplannen op en maak samen een overzicht van reeds uitgevoerde werken. Wanneer de VME een renovatiemasterplan wil laten opmaken, neemt ook het studiebureau deel aan het intakegesprek.

Geef renovatieadvies of ondersteun de opmaak van een renovatiemasterplan

Plaatsbezoek

Een renovatieadvies en een renovatiemasterplan starten beide met een technisch plaatsbezoek waarin de bouwfysische en energetische staat van het gebouw diepgaand in kaart gebracht en beoordeeld wordt. Het plaatsbezoek gebeurt steeds in het bijzijn van de syndicus en één of meerdere RME-leden.

Technisch advies

Bij een renovatieadvies krijgt de VME een overzicht van de vastgestelde warmteverliezen, aangevuld met duidelijke renovatieprioriteiten en de volgorde waarin maatregelen best worden uitgevoerd. Hierbij worden zowel kleine, onmiddellijk uitvoerbare ingrepen geadviseerd (zoals kierdichting, stookplaatsoptimalisatie) als grotere renovatiemaatregelen (zoals dakisolatie, ramen, warmtepomp). Zo vermijden we dat VME's met beperkte middelen overweldigd of ontmoedigd raken: iedereen kan stappen zetten, ongeacht budget of startpunt.

Bij een renovatiemasterplan maakt het studiebureau een conditiestaatmeting op waarmee het een meerjarenonderhoudsplan opstelt. Daaraan worden integrale, duurzame renovatiescenario's gekoppeld waarmee het gebouw kan beantwoorden aan de 2050-doelstellingen. De renovatiebegeleider van het energiehuis ondersteunt het studiebureau, de syndicus en de mede-eigenaars bij het samenstellen en het verfijnen van het renovatiemasterplan.

Financieel advies

Naast het technische deel ontvangen de mede-eigenaars ook een financieel advies. Dit omvat informatie over beschikbare premies, leningen voor de VME en voor particuliere mede-eigenaars, de totale investeringskost en het aandeel van de mede-eigenaars, en de betaalbaarheid. Hierdoor wordt niet alleen duidelijk wat er moet gebeuren, maar ook hoe de renovatie praktisch en financieel haalbaar kan worden gemaakt.

Presentatie renovatieadvies aan de mede-eigenaars

Tijdens een Algemene Vergadering (AV) of een infosessie wordt het renovatieadvies of het renovatiemasterplan (RMP) gepresenteerd aan alle mede-eigenaars, samen met mogelijke uitvoeringsscenario's. Bij een RMP gebeurt dit door het studiebureau. Tijdens deze bijeenkomst polsen we naar de investeringsbereidheid van de mede-eigenaars en hun prioritering van de werken. Een infosessie die voor de eigenlijke AV plaatsvindt, biedt zeker voordelen. Mede-eigenaars krijgen de tijd om de informatie te verwerken en vragen te stellen, zodat zij op de daaropvolgende AV beter onderbouwde beslissingen kunnen nemen.

Ondersteun in het projectontwerp

Bijkomende studies

Bij ingrijpende renovatiewerken zijn vaak bijkomende studies nodig, alvorens een offertevraag in de markt te zetten. Denk aan studies rond stabiliteit, asbest, betonrot, brandveiligheid,... Ondersteun de RME en syndicus bij het helder omschrijven van de noden en de verwachtingen van de studieopdracht. De resultaten van dergelijke studies kunnen aanleiding zijn om de voorgestelde prioritering van werken en uitvoeringsscenario's bij te sturen.

Omgevingsvergunning

Voor sommige ingrepen is een omgevingsvergunning nodig. Overleg daarom met de syndicus, de RME en het studiebureau of de architect of de aanvraag voor die vergunning tegelijk kan lopen met de bijkomende studies. Soms kan dit namelijk niet, bijvoorbeeld wanneer de resultaten van een stabiliteitsstudie of betonrotinspectie impact hebben op het projectontwerp.

Aanbestedingsvorm en renovatieregisseur

Ondersteun de VME/mede-eigenaars in de keuze van het aanbestedingstraject. Dat kan een klassieke aanbesteding zijn waarbij een of meerdere aannemers om een offerte gevraagd worden. Om deze werkwijze te faciliteren kan je een groepsaankoop met schaalvoordelen opzetten waarbij gewerkt wordt met vooraf geselecteerde aannemers met ervaring in appartementsgebouwen.

Bij integrale renovatiewerken kunnen een ESCO of DBFM-formule aangewezen zijn. Ook andere samenwerkingsvormen op maat van de renovatie-opgave kunnen uitgewerkt worden. Bij grotere renovatietrajecten is het vaak ook aangewezen om een soort van renovatieregisseur aan te stellen die het projectmanagement op zich neemt en zorgt dat alle werken vlot op elkaar aansluiten. De syndicus heeft vaak geen tijd om dergelijke rol op zich te nemen en ook mede-eigenaars staan niet te springen om deze rol op te nemen, omdat die toch een zekere bouwtechnische expertise vergt.

Financieringspuzzel

Wanneer alle studies uitgevoerd werden en de omgevingsvergunning aangevraagd werd, is het tijd om de financiering een tweede keer te bekijken. Maak op basis van de bestekken financiële simulaties van de kosten per appartement voor de verschillende investeringsscenario's en verken de financieringsmogelijkheden. Je kan hiervoor de excel-tool gebruiken die binnen het LIFE CondoReno-project werd ontwikkeld.

Het is aan te raden om enkel bij werken op korte termijn de toekomstige premies mee te verrekenen bij de financiering, gezien de veranderlijkheid van de premievoorwaarden en -bedragen.

Besluitvorming plannen

Werk zorgvuldig een voorstel van beslissing uit. Werken die deel uitmaken van een scenario moeten veelal werk per werk beslist worden. Telkens moet er dan een beslissing genomen worden over de uitvoering van het werk, de aanstelling van de aannemer en de financiering van de werken. Bepaal zorgvuldig de timing van pre-AV en AV zodat beslissingen tijdig kunnen worden genomen.

Volg de uitvoering van de renovatiewerken op

Momenteel is er beperkte praktijkervaring in deze fase, maar onderstaande aandachtspunten kunnen richting geven.

Ondersteuning bij de voorbereiding van de uitvoering

In de aanloop naar de renovatiewerken aan appartementsgebouwen moet worden nagegaan welke inrichtingselementen in de openbare ruimte hinderlijk zijn en tijdelijk verwijderd moeten worden. Het gaat onder meer om verkeersborden, openbare verlichting en telecomkabels (glasvezel en coax kabels). De renovatiebegeleider ondersteunt de syndicus of renovatieregisseur bij het indienen van aanvragen tot tijdelijke verwijdering.

Daarnaast is het belangrijk om samen met de dienst verkeerssignalisatie (minder-hindercoördinator) en de politie mogelijke risico- of probleemzones te identificeren voor de inname van het openbaar domein. Dit voorkomt hinder tijdens de uitvoering en zorgt voor een (verkeers)veilige en efficiënte werfomgeving.

Verheldering van de rolverdeling bij werfopvolging

Waar werken uitgevoerd worden, is werfopvolging noodzakelijk. Niet enkel om te controleren of de werken kwaliteitsvol en volgens plan uitgevoerd worden, maar ook om opduikende problemen kort op de bal op te volgen en op te lossen. Bij kleinere renovatiewerken kan de syndicus of een RME-lid de werfopvolging opnemen, op voorwaarde dat zij voldoende technische bagage hebben om de werken technisch te beoordelen. Is dat niet het geval, dan is het aangewezen om een architect aan te stellen. Bij grotere renovatiewerken zal er sowieso gewerkt worden met een architect/studiebureau/renovatieregisseur die dan ook de werfopvolging op zich neemt. Spreek steeds af of de werf systematisch dan wel steekproefsgewijs opgevolgd wordt.

Tijdens de werken kan de renovatiebegeleider optreden als sparring-partner voor de syndicus en RME voor de communicatie met de bewoners. Grote renovatiewerken lopen zelden zoals gepland. Heldere communicatie over wijzigingen in timing, verwachte hinder of gewijzigde fasering van de werken zijn cruciaal om het draagvlak voor de werken te behouden bij de bewoners. Tijdige, gedoseerde communicatie is hierbij belangrijk.

Stap 5: Nazorg, evaluatie en opschaling

Na de uitvoering van de renovatiewerken ondersteunt het Woon- en Energieloket de syndicus en de mede-eigenaars bij het aanvragen van premies. Dat verlaagt de administratieve last aanzienlijk en zorgt ervoor dat elke mede-eigenaar maximaal gebruik kan maken van de beschikbare steunmaatregelen.

Om toekomstige trajecten efficiënter en klantgerichter te maken, verzamelen we gerichte feedback van de VME/mede-eigenaars en alle betrokken partners. In dit evaluatiemoment brengen we ervaringen samen, benoemen we knelpunten en succesfactoren, en leggen we de belangrijkste *lessons learned* vast.

Vanuit deze inzichten kijken we vooruit naar opschaling. Door sjablonen, werkmethodes en procesafspraken te hergebruiken, kan de werking stap voor stap verder worden geoptimaliseerd. Een vaste poule van betrouwbare partners helpt bovendien om nieuwe projecten sneller op te starten. De resultaten en inzichten uit afgeronde renovaties worden meegenomen in toekomstige communicatie en fungeren als inspirerende voorbeeldprojecten. Zo groeit elk succesvol traject uit tot een hefboom voor volgende renovaties.

Verdere ontwikkeling van collectieve trajecten

De komende jaren staat de verdere professionalisering van zowel buurtrenovaties als appartementsgebouwrenovaties centraal. Binnen het REFINED-project wordt ingezet op het verfijnen en waar nodig uitbreiden van het bestaande aanbod, zodat alle betrokkenen maximaal kunnen profiteren van collectieve voordelen. Door samen te leren uit elk gerealiseerd renovatieproject en actief feedback te verzamelen, groeit het netwerk van betrouwbare partners en ontstaan nieuwe mogelijkheden voor innovatieve oplossingen.

Eén van de pistes die we specifiek willen onderzoeken, is hoe we nog meer collectieve voordelen kunnen realiseren voor bewoners en mede-eigenaars. Ook het aanbieden van diepgaandere renovatiepakketten, die voorbereiden op 'lage-temperatuur-klaar' wonen, al dan niet met de integratie van warmtepompen, krijgt extra aandacht.

Met deze brede en ambitieuze aanpak bouwen we aan een duurzame woonomgeving waarin elk renovatieproject, groot of klein, een hefboom is voor verdere collectieve renovatieprojecten.