

Klimaatdag

Samen voor fossielvrij

2 mei 2024 | Heusden-Zolder

vvsg

**heusden
zolder**



Vlaanderen
is energie en klimaat



De One Stop Shop in perspectief

Wouter Syx | Transition Stories

VVSG

**heusden
zolder**



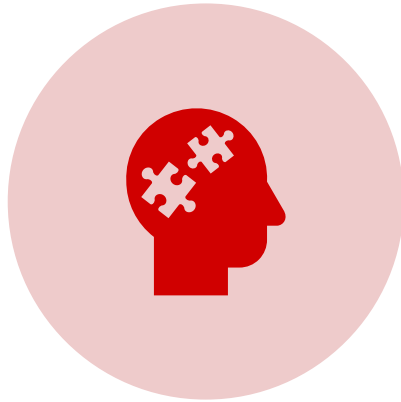
A construction site at sunset. A crane is lifting a large, dark rectangular panel. The sky is a mix of orange, pink, and purple. Scaffolding and steel beams are visible in the foreground and background. A worker is visible on a platform in the lower right.

De OSS in perspectief

Wouter.Cyx@transitionstories.be

(02 mei 2024)

Agenda



**RENOVEREN =
GEDRAG**



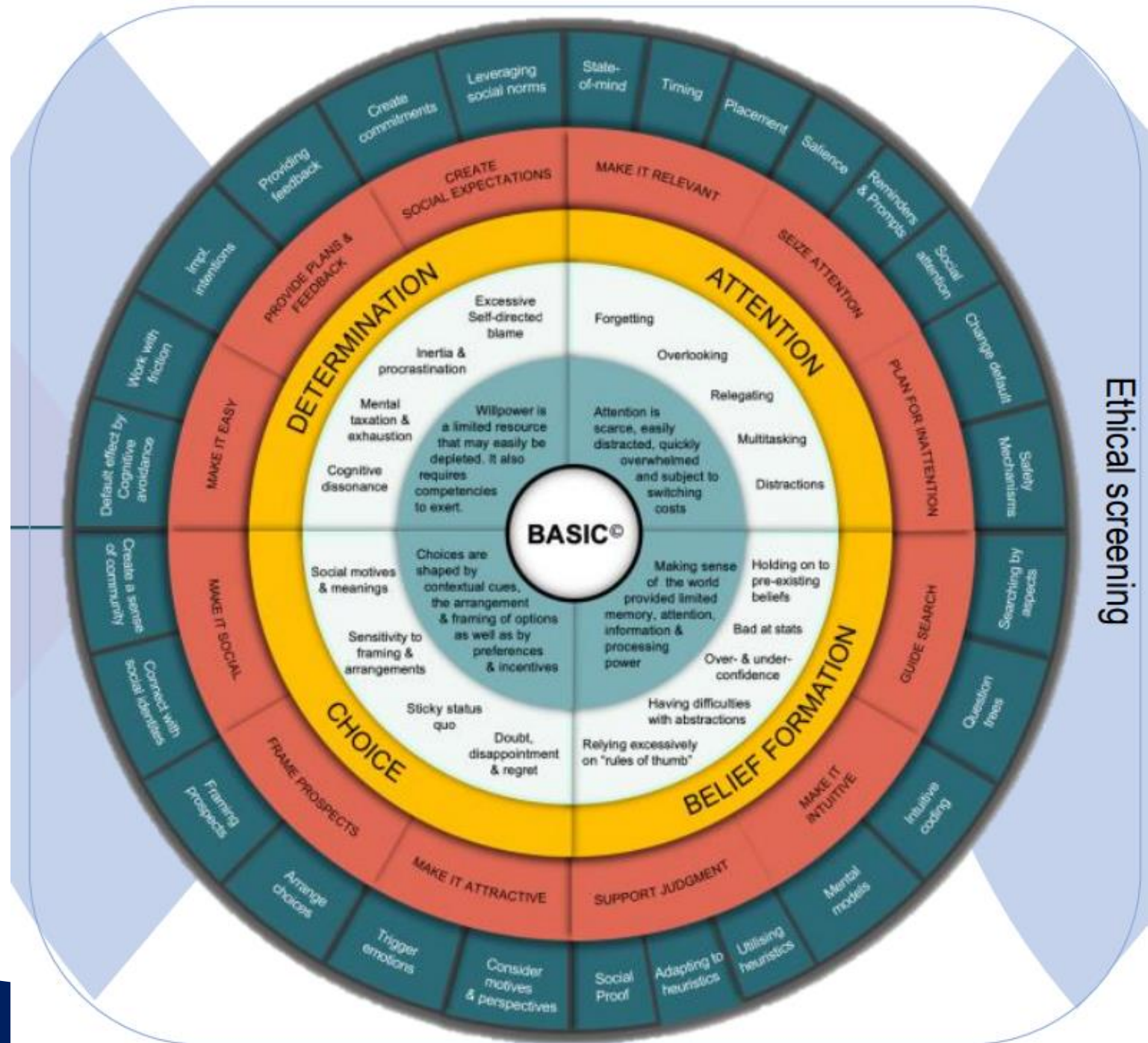
**GEDRAG =
DOELGROEPEN**



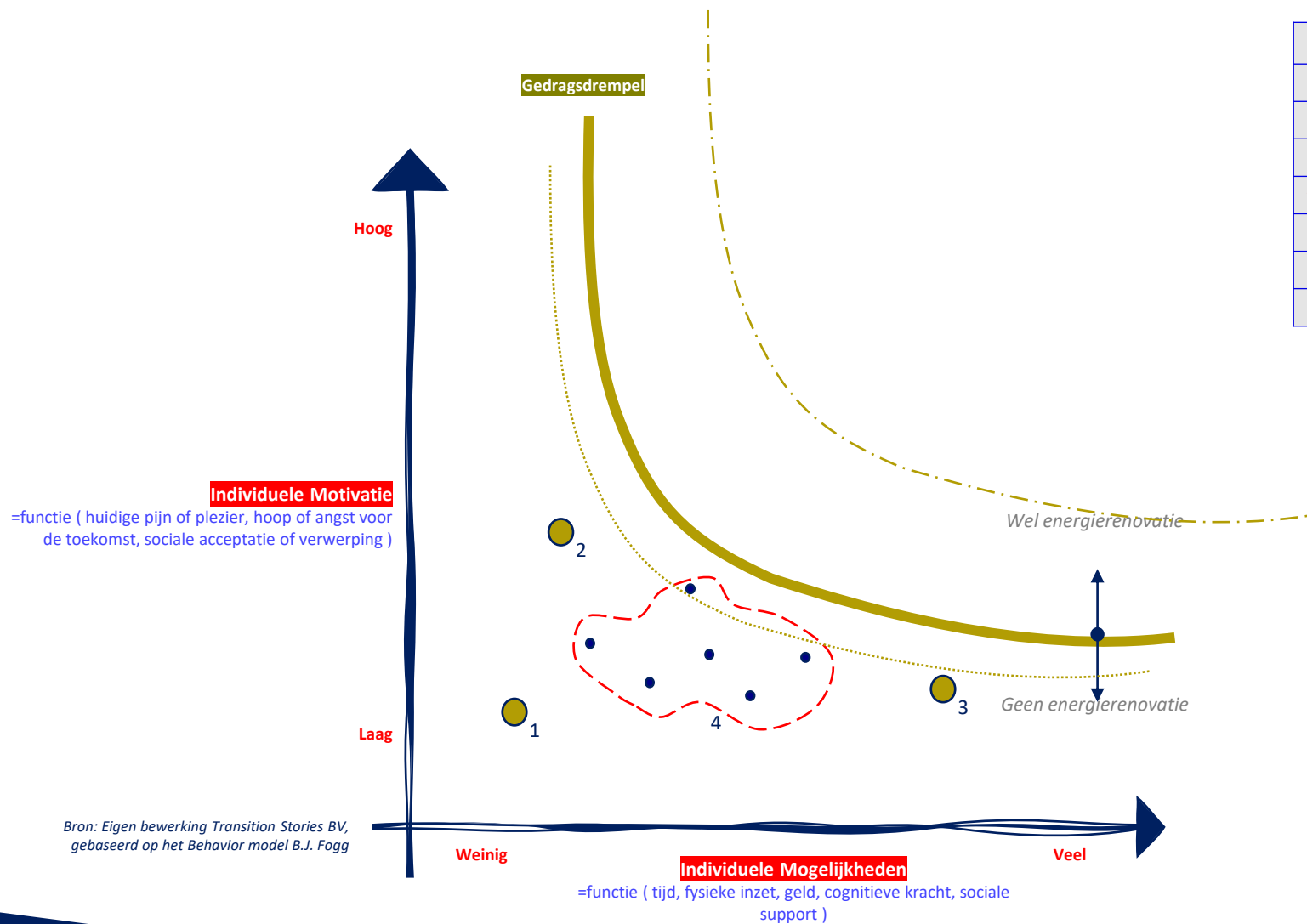
**DOELGROEPEN =
MARKETING**

Renoveren als complexe gedragshandeling

Bron + meer info? Zie: [Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit](#)

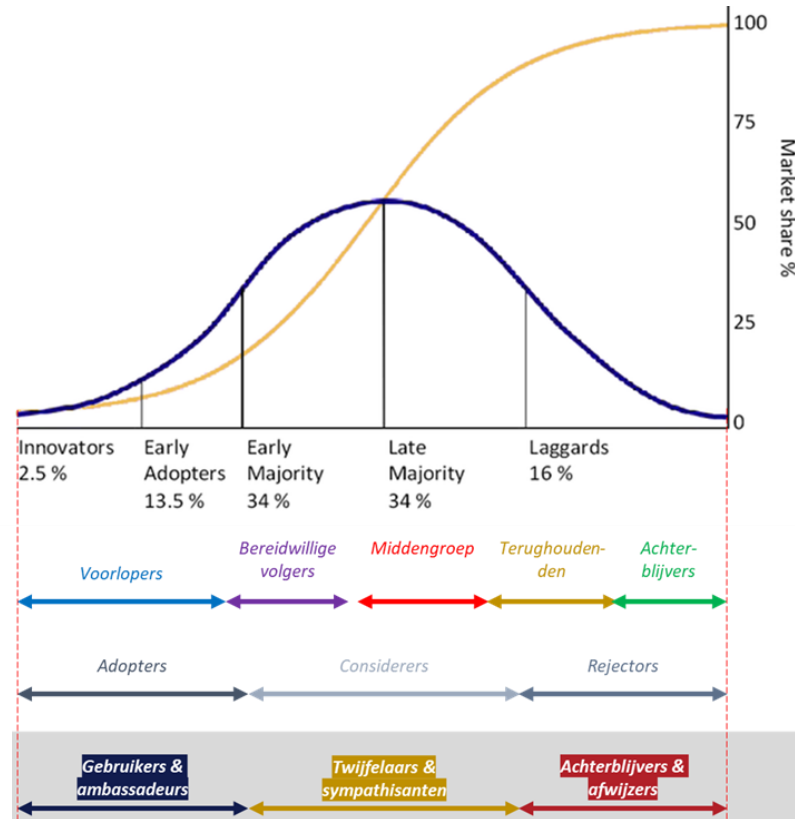


Renoveren als complexe gedragshandeling












Wat de OSS (niet) voor u kan oplossen...

Doelgroepen voor renovatie

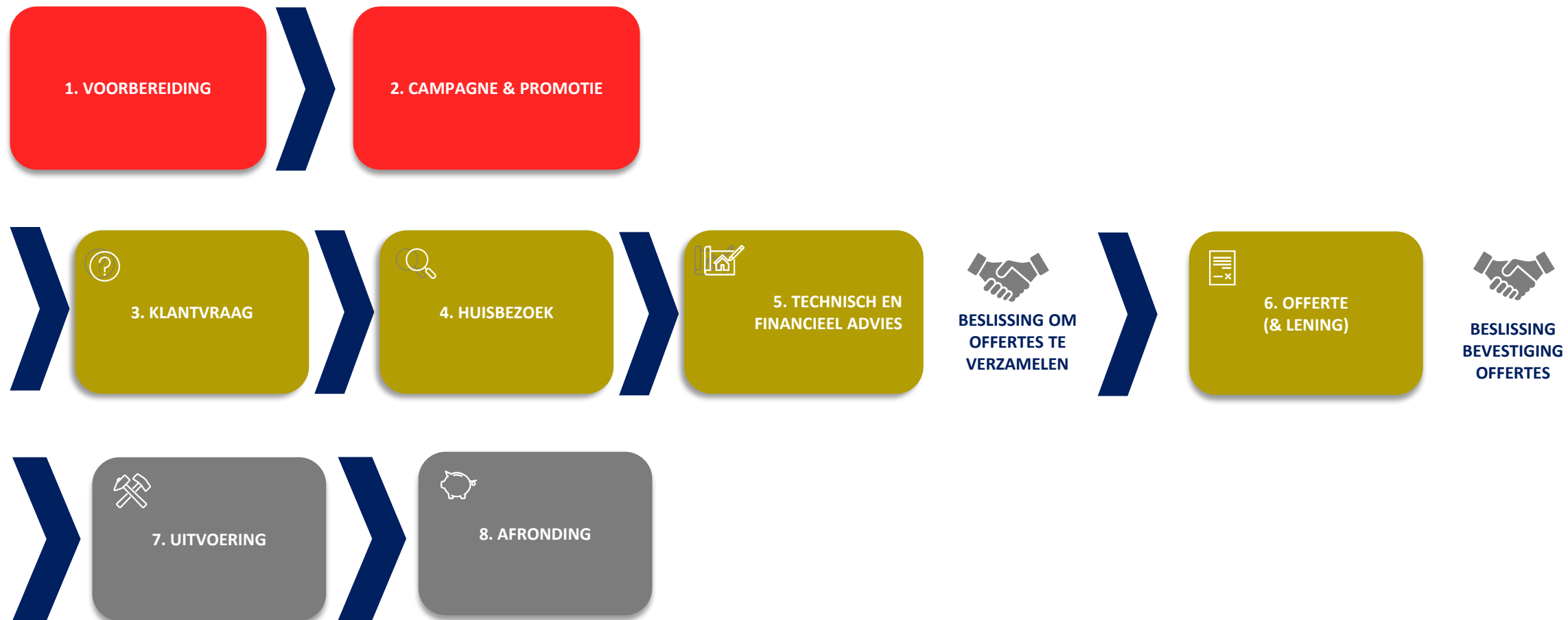


Diffusion of Innovation-curve (Everett Rogers)

Hoofdsegment	Persona's
Gebruikers & ambassadeurs	Overtuigde ecologen
	Proactieve status-quo eigenaar-bewoners
Twijfelaars & sympathisanten	Jonge gezinnen met eengezinswoning (in aankoop/ renovatie/ aanbouw)
	Onzekere status-quo eigenaar-bewoners
	Lege-nest koppels in jaren '80-'90 eengezinswoning
Achterblijvers & afwijzers	Oudere eigenaars-bewoners (70+) van een eengezinswoning
	Kwetsbare eigenaars
	De anti-duurzame energie eigenaar-bewoner van een eengezinswoning
	Mede-eigenaar van een appartementsgebouw
	Huurder van een private eengezinswoning of appartement
	Sociale huurder
	Verhuurder van een private eengezinswoning of appartement

Doelgroepsegment	Foto	Persona-kenmerken/ knelpunten en drivers	Momentum
Jonge gezinnen met (energieverslindend) met eengezinswoning		<ul style="list-style-type: none"> Grote renovatiewerken nodig/ alles in 1 keer Weinig tijd en meestal niet heel veel extra middelen na de aankoop Toekomstgericht renoveren (Energiebewust, comfortrenovatie, betaalbare energiefactuur) Eventuele renovatieverplichting Vooral nood aan ontzorging in advies & aanbestedingstraject -> bereid om zelf de handen uit de mouwen te steken. 	<ul style="list-style-type: none"> Koopmoment -> gekoppeld aan (structurele) renovatie
Lege-nest koppels (50j-65j) in jaren '80-'90 eengezinswoning		<ul style="list-style-type: none"> Huis is doorgaans in goed onderhouden staat Typische welgestelde middenklasse Levensloopbestendig wonen Investeren in vastgoedwaarde met oog op nakende verkoop Lagere energiefactuur tegen hoog comfortniveau - Geen enorme besparingsmogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> Kinderen uit huis -> woonvraagstuk "hier blijven of kleiner gaan wonen" Einde lening -> nieuwe kansen voor herinvestering? Mogelijke verkoop in het achterhoofd
Noodkoper met eengezinswoning		<ul style="list-style-type: none"> Noodkoper van doorgaans energieverslindende / ongezonde woning Boeten vandaag sterk in op comfort om energiefactuur enigszins betaalbaar te houden Verbetering van woonkwaliteit tegen een betaalbare factuur Nood aan sterke 360°-ontzorging - beperkte financiële middelen 	<ul style="list-style-type: none"> Koopmoment -> gekoppeld aan (structurele) renovatie Eventuele structurele gebreken (lekkend dak, rotte ramen, ...) die nopen tot actie.
Status quo eigenaars-bewoners (35j-55j) zonder structurele renovatieambitie		<ul style="list-style-type: none"> Financieel (relatief) stabiele woonsituatie van een gezin opgroeiende kinderen Comfortabele woning met een betaalbare maar stijgende energieverbruik (door studerende kinderen?) Geen structurele renovatieambitie – de voorgaande renovatie ligt nog te vers in het geheugen... Installaties in woning zijn misschien aan vervanging/ vernieuwing toe (ketel versleten?) of er zijn nog "vergeten optimalisaties?" (na-isoleren van de spouwmuur?) 	<ul style="list-style-type: none"> Technisch potentieel eerder beperkte tot niet-structurele ingrepen (stof en last vermijden!) -> Het momentum grijpen om optimalisaties uit te voeren. Vastgoedwaarde bewaken bij eventueel verkoop (verhuis naar grotere woning)
Eigenaars-verhuurders van eengezinswoningen		<ul style="list-style-type: none"> Huurprijs optrekken Voldoen aan regelgeving/ verplichtingen Weinig gevoel noodzaak 	<ul style="list-style-type: none"> Huurtransactie (wissel bewoners) Eventuele structurele gebreken in combo met verplichtingen wooncode Behoud van vastgoedwaarde met oog op latere verkoop
Kleinschalige appartementsgebouwen met 1 eigenaar of geëngageerde VME		<ul style="list-style-type: none"> Bouwtechnische en energetische complexiteit vaak gelijkaardig aan die van een eengezinswoningen Qua beslissingsproces kan dit zich gedragen als een huishouden in een eengezinswoning, mits de eigenaar/ VME een constructieve interne werking heeft De som van de individuele meningen bepaalt het gedrag van de VME -> casus per casus verschillend Doelgroep die behoefte voelt aan coördinatie en ontzorging bij de aanbesteding/ planning van de werken 	<ul style="list-style-type: none"> Eventuele structurele gebreken in combo met verplichtingen wooncode Renovatieverplichting na verkoop Behoud van vastgoedwaarde met oog op latere verkoop
Oudere eigenaars-bewoners (70+) van een eengezinswoning		<ul style="list-style-type: none"> Moeilijker te bereiken doelgroep via digitale communicatiekanalen Vaak overtuigd dat een renovatie voor hen geen zin meer heeft Energetische kwaliteit en woonkwaliteit vaak gedateerd -> maar door aangepast bewonersgedrag vaak weinig reëel energiebesparingspotentieel Eventueel beïnvloedbaar/ vatbaar voor argumenten door de (klein)kinderen -> behoud van restwaarde (erfenis) 	<ul style="list-style-type: none"> Doorgaans zijn zij 'verkopers' binnen dit en 15 jaar -> een structurele renovatie dringt zich dan vaak op. Eventuele structurele gebreken (lekkend dak,...) kunnen een aanleiding creëren.
Huurders eengezinswoning (op de private markt)		<ul style="list-style-type: none"> Van overtuigde huurders (die geen eigenaar willen zijn) tot noodgedwongen huurders (scheiding, financieel kwetsbaar,...) Hebben geen echte beslissingsmacht; worden mogelijks betrokken via verhuurders Soms zeer kwetsbare financiële situatie -> angst om verhuurder aan te spreken tot motiveren Soms liggen er kansen indien huurder met verhuurder overeenkomt om zelf handen uit de mouwen te steken Vaak gehuisvest in kleinere woningen/ appartementen, doorgaans van lagere (energetische) kwaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> Kiezen voor energiezuinigere woning bij afsluiten nieuw huurcontract (indien budget en marktgrootte dit toelaat)
Overtuigde energiebespaarders in een eengezinswoning		<ul style="list-style-type: none"> Gedreven vanuit een ideologische insteek om zo klimaatvriendelijk als mogelijk / zo weinig als mogelijk energie te verspillen. Meestal bevinden zij zich in een stabiele woonsituatie met stabiel inkomen Ze zijn doorgaans als redelijk goed geïnformeerd -> Vinden zelf hun weg naar renovatiebegeleiding (indien nodig) Niet zelden zijn ze bereid om zelf te experimenteren/ de handen uit de mouwen te steken. 	<ul style="list-style-type: none"> Elke nieuwe kans/ gelegenheid/ technologische lancering is een goede reden om een volgende stap te zetten.

Klantreis



Greep uit het OSS-landschap (project Be REEL!):

België (48)
Vlaamse energiehuizen (19)
Woningpas
Wijkwerf
Renovatiewerf
RenoSeec (Sint-Niklaas; Oudenaarde)
Befutura
ICARUS
C-REAL
Provinciale Steunpunten Duurzaam Bouwen
Guichets énergie (16)
Homegrade/Renolution
Knauff Energy Solutions
RenoWatt
Durabrik (BE)

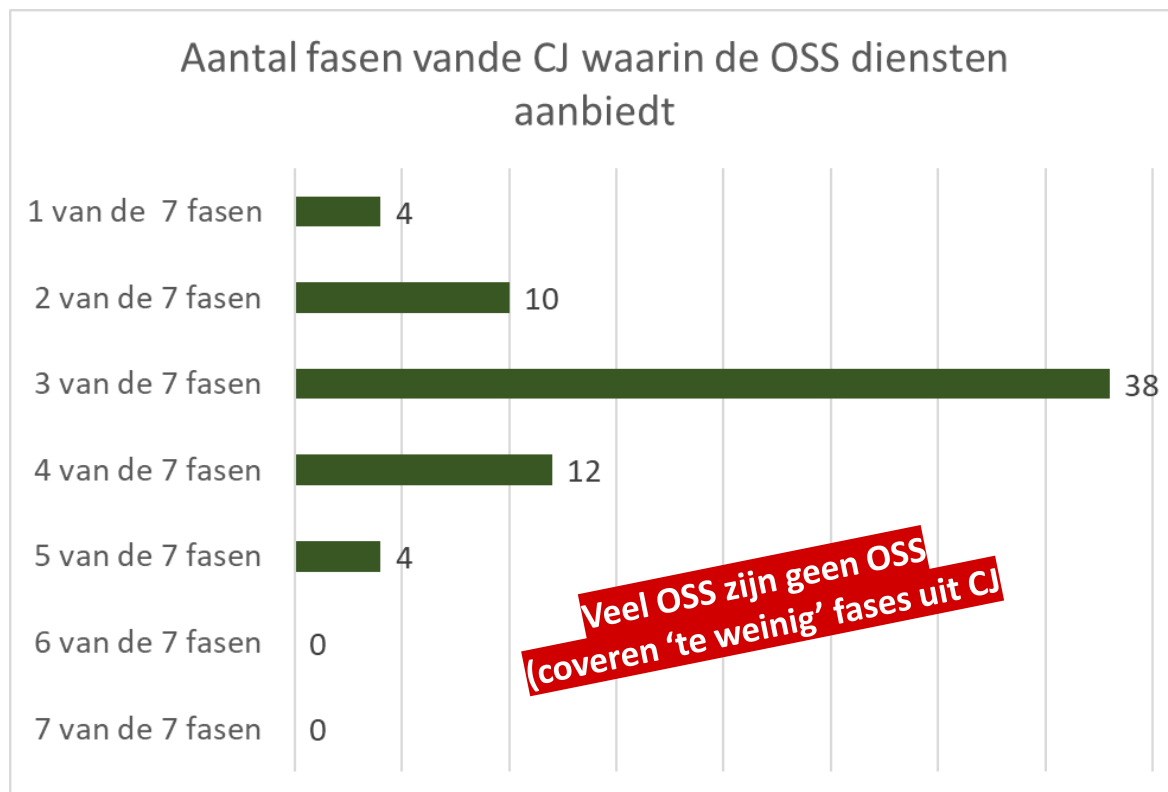
Internationaal (19)
ESCO Nijkerk (NL)
Energiedienstenorganisatie (NL)
Reimarkt (NL)
RenoBooster (AT)
Aradippou OSS (CY)
Frederikshavn OSS (DK)
Betterhome (DK)
Litomerice (CZ)
ProjektDoktor (HU)

Internationaal
HolaDomus (ES)
Opengela (ES)
Renovation Underwriting (UK)
Ecofurb (UK)
ALIenergy (UK)
Turnkey Retrofit (FR/IE/ES)
SEM Ile de France énergies (FR)
Picardie Pass Renovation (FR)
France Renov' (FR)
Oktave (FR)

Typologie-mapping (Be REEL!)

CASES OSS		Klantreis						
Naam		Bewustwording	Interesse wekken	Oriëntatie	Vereiding & financiering en eerste gef	Opvolging	Herhaling	TOTAALSCORE
% CATEGORIE	LOKAAL BESTUUR	0,00%	41,67%	91,67%	91,67%	41,67%	25,00%	0,00%
PUBLIEK - REGIONALE OF NATIONALE OVERHEID								
% CATEGORIE	REGIONALE OF NATIONALE OVERHEID	2,78%	61,11%	83,33%	91,67%	19,44%	2,78%	0,00%
PUBLIEK - PRIVAAT								
% CATEGORIE	PUBLIEK-PRIVAAT	0,00%	0,00%	66,67%	66,67%	66,67%	33,33%	0,00%
PRIVAAT								
% CATEGORIE	PRIVAAT	8,33%	16,67%	75,00%	91,67%	75,00%	50,00%	0,00%

Het OSS landschap (Be REEL!)

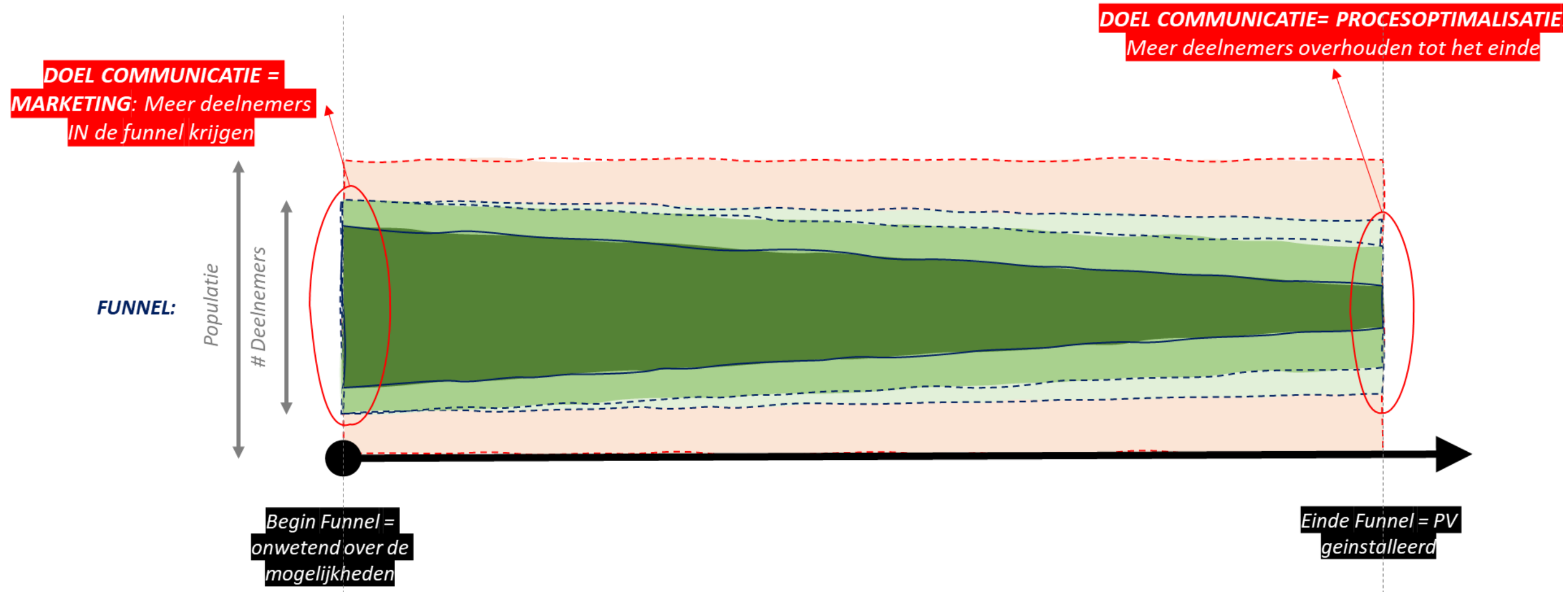


Vlaamse OSS = vooral voorbereidende fasen



→ Nood aan accountmanagement

Hoe het “succes” van OSS opkrikken?



Samenwerking lokaal bestuur & Energiehuis, IGS, Prov. Steunpunt ...



Basislink =

- Inzetten op versterkende communicatie



Versterken

- Eigen bestekken/ budgetten



Experimenteren

- Gedragstesten → ruimte om samen nieuwe dingen te leren



Richting geven

- LTRS
- Warmteplan
- Wijkselectie

Relatie langetermijn renovatiestrategie

LTRS
= strategisch

- Doelgroepfocus
- Locaties
- Typologie prioriteiten

→ **Prioriteren & Focus**

OSS= OPERATIONEEL
RENOVATIEBELEID

→ **Goed draaiend service proces**
communiceren en exploiteren



Verlamming van actie voorkomen

5 TAKE-AWAYS

OSS -> Geen eenduidig begrip

Geen one size fits all

OSS als Gedragmatig instrument

Lokale besturen als marketeer

LTRS is nuttig maar niet onontbeerlijk voor de OSS



Vlaanderen
is energie en klimaat

**heusden
zolder**



vvsg netwerk
klimaat



fluvius.

ethias



Belfius

proximus

