

Werkingsdocument

Voor de ondersteuning van collectieve renovatieprojecten

Inhoud

Revisietoelichting.....	4
Werkingsdocument Burenpremie v3_20190101	4
Werkingsdocument Burenpremie v2_20190101	4
Revisietoelichting Werkingsdocument Burenpremie v1.1_20171107.....	5
1. Inleiding en context	5
1.1 Werkingsdocument.....	5
1.2 Context	6
2. Scope Collectief BENOveren.....	6
2.1 Welke wooneenheden komen in aanmerking	6
2.2 Advies i.k.v. verhuurde wooneenheden	7
3. Types projecten.....	7
3.1 Call 1: rechtstreeks naar de burger	7
3.2 Call 2: gericht aan de Projectbegeleiders	7
4. Ondersteunende tool E-lyse.....	7
4.1 Gebruikersrol BENOvatiecoach: projectopvolging.....	8
4.2 Gebruikersrol kandidaat-BENOveerder: verbruiksfeedback	8
5. Taken van de BENOvatiecoach.....	8
5.1 Fase 1: Advies	8
Taak 1 - Overtuigen van de doelgroep om in te stappen in een collectief renovatieproject.	8
Taak 2 - Fungeren als centraal aanspreekpunt voor vragen en problemen.....	10
Taak 3 - Advies verlenen over het mogelijke plan van aanpak, zowel collectief als individueel, zowel voor een gefaseerde aanpak als een aanpak waarbij alle werken tegelijktijd worden uitgevoerd	10
Taak 4 - Ter plaatse doorlichten van de wooneenheden die in een collectief project stappen, grondig op energetisch vlak zowel wat gebouwschil als installaties betreft, rudimentair op het vlak van algemene woningkwaliteit evenals wat het potentieel voor elektriciteitsopwekking met fotovoltaïsche zonnepanelen betreft.....	11
5.2 Fase 2: studie	11
Taak 5 – Opstellen van meetstaten	11
Taak 6 – Indicatie geven van de verwachte energiebesparing voor de concrete betrokken wooneenheden	12
Taak 7 – Indicatie geven van de verwachte kostprijs voor uitvoering van de energiebesparende werken, op basis van de meetstaten.....	12
Taak 8 – Indicatie geven van de netto-investeringskost, na verrekening van de financiële ondersteuningsmaatregelen waarvoor de kandidaat-BENOveerder in aanmerking komt	12

Taak 9 – Zoeken naar mogelijke synergiën voor de uitvoering van de werken bij verschillende deelnemers	13
Taak 10 - Opmaken van een gedetailleerd gepersonaliseerd plan, inclusief afmetingen voor de uit te voeren werken, een modelbestek voor het opvragen van de offertes, evenals een indicatieve timing voor het vervolg van het traject	13
5.3 Fase 3: Aankoop	13
Taak 11 - Zoeken naar geschikte aannemers	13
Taak 12 - Informeren over de mogelijkheden tot financiering van de werken	13
5.4 Fase 4: Uitvoering	14
Taak 13 - begeleiden bij de uitvoering van werken.....	14
Taak 14 - Begeleiden van de kandidaat-BENOverder bij het aanvragen van financiële tussenkomsten voor de uitgevoerde werken en assisteren van de kandidaat-BENOverder bij het elektronisch aanvragen van de individuele premie	14
Taak 15 - Rapporteren aan elektriciteitsdistributie-netbeheerder over uitgevoerde taken per woning	14
6. Projectvorming en melding	14
6.1 Validatie van de inschrijving door FLUVIUS.....	14
6.2 Opzetten van het project	15
7. Kwaliteit, klantbenadering en taalgebruik.....	15
7.1 Kwaliteit	15
7.2 Klantbenadering en visibiliteit FLUVIUS	15
7.3 Taalgebruik.....	16
8. Opleiding	16
8.1 Basisopleiding	16
8.2 Workshop.....	16
9. Modaliteiten uitbetaling burenpremie.....	16
10. Modaliteiten waarborg of bijkomende extra vergoeding voor projectbegeleider	17
11. Ecologische voetafdruk – kies voor elektronische documenten!.....	18
12. Bijlagen	18

Revisietoelichting

Werkingsdocument Burenpremie v4_20190207

Wijzigingen t.o.v Werkingsdocument Burenpremie v3_20190101 werden in het geel aangeduid.

- Hoofdstuk 2: Scope Collectief BENOveren
 - o 2.1: Welke wooneenheden komen in aanmerking
- Hoofdstuk 3: Types Projecten
 - o 3.2: Call 2: gericht aan de Projectbegeleiders
- Hoofdstuk 4: Ondersteunende tool E-lyse
 - o 4.1: Gebruikersrol BENOvatiecoach: projectopvolging
- Hoofdstuk 5: Taken van de BENOvatiecoach
 - o Fase 2: studie
 - Taak 8 – Indicatie geven van de netto-investeringskost, na verrekening van de financiële ondersteuningsmaatregelen waarvoor de kandidaat-BENOveerder in aanmerking komt
 - o Fase 4: Uitvoering
 - Taak 14 - Begeleiden van de kandidaat-BENOveerder bij het aanvragen van financiële tussenkomsten voor de uitgevoerde werken en assisteren van de kandidaat-BENOveerder bij het elektronisch aanvragen van de individuele premie
- Hoofdstuk 9: Modaliteiten uitbetaling burenpremie

Werkingsdocument Burenpremie v3_20190101

Wijzigingen t.o.v Werkingsdocument Burenpremie v2_20190101 werden in het geel aangeduid.

In volgende hoofdstukken zijn wijzigingen aangebracht:

- Hoofdstuk 3: Types Projecten
 - o 3.1: Call 1: rechtstreeks naar de burger
- Hoofdstuk 5: Taken van de BENOvatiecoach
 - o 5.1: Fase 1: Advies
 - Taak 3 - Advies verlenen over het mogelijke plan van aanpak, zowel collectief als individueel, zowel voor een gefaseerde aanpak als een aanpak waarbij alle werken tegelijkertijd worden uitgevoerd
- Hoofdstuk 6: Projectvorming en melding
 - o 6.2: Opzetten van het project

Werkingsdocument Burenpremie v2_20190101

Wijzigingen t.o.v Werkingsdocument Burenpremie v1_20170808 werden in het geel aangeduid.

In volgende hoofdstukken zijn wijzigingen aangebracht:

- Hoofdstuk 3: Types Projecten

- 3.1: Call 1: rechtstreeks naar de burger
- Hoofdstuk 5: Taken van de BENOvatiecoach
 - 5.1: Fase 1: Advies
 - Taak 3 - Advies verlenen over het mogelijke plan van aanpak, zowel collectief als individueel, zowel voor een gefaseerde aanpak als een aanpak waarbij alle werken tegelijkertijd worden uitgevoerd
- Hoofdstuk 8: Opleiding
 - 8.1: Basisopleiding
 - 8.2: Workshop
- Hoofdstuk 10: Modaliteiten waarborg of bijkomende extra vergoeding voor projectbegeleider

Revisietoelichting Werkingsdocument Burenpremie v1.1_20171107

Wijzigingen t.o.v Werkingsdocument Burenpremie v1_20170808 werden in het geel aangeduid.

- Hoofdstuk 1.1: BENOvatieadviestemplate
- Hoofdstuk 3.1: Rotatiesysteem keuze Projectbegeleiders
- Hoofdstuk 5.2: Richtprijzen

1. Inleiding en context

1.1 Werkingsdocument

Dit werkingsdocument is een bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst die afgesloten wordt tussen de Projectbeleider en Fluvius System Operator cvba¹ (de elektriciteitsdistributienetbeheerder, verder Fluvius genoemd).

Het ondertekenen van de overeenkomst betekent ook dat de projectbegeleider ervoor verantwoordelijk is dat de ingezette BENOvatiecoaches de begeleiding zullen uitvoeren conform de vermelde criteria en verplichtingen in de samenwerkingsovereenkomst en in dit werkingsdocument.

Fluvius stelt een aantal ondersteunende documenten en tools ter beschikking. Onderstaande documenten en tools zijn verplicht te gebruiken door de projectbegeleider en BENOvatiecoach bij de begeleiding van een collectief renovatieproject:

- E-lyse: klantportaal en projectrapporteringsplatform
- Meldingsdocument collectieve renovatieprojecten (xlsx)

Fluvius stelt het ondersteunend document 'BENOvatieadviestemplate' ter beschikking. De BENOvatieadviestemplate voldoet aan de minimum vereisten waaraan een BENOvatieadvies moet voldoen die de BENOvatiecoach bij de begeleiding van een collectief renovatieproject per wooneenheid moet opstellen. In samenspraak met FLUVIUS kan de BENOvatiecoach een eigen template gebruiken die voldoet aan de minimum vereisten.

¹ Fluvius System Operator cvba | Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle | www.fluvius.be | Fluvius is op 1 juli ontstaan uit de fusie van de netbedrijven Eandis en Infrax.

Dit werkingsdocument is een levend document. Als er wijzigingen aangebracht worden zal er een nieuwe versie beschikbaar gesteld worden.

1.2 Context

Fluvius wil met de actieverplichting 'collectieve renovatie' binnen een netwerkgebeuren met burgers en partners, maximaal komen tot geBENOvereerde wooneenheden en toepassing van hernieuwbare energie. Hiertoe wil Fluvius eigenaars en bewoners van wooneenheden sensibiliseren, actief stimuleren tot het uitvoeren van een BENOVatie en hen kwalitatief laten ondersteunen vóór, tijdens en na de BENOVatie. Enerzijds wil Fluvius klanten die op zoek zijn naar begeleiding wijzen op de toegevoegde waarde van een collectief renovatieproject. Anderzijds wil Fluvius de drempels voor BENOvereersders verlagen door hen proactief wegwijs te maken en te ondersteunen tijdens de ganse waardeketen van een BENOVatie (informatie, advies, aankoop, uitvoering, financiering,...).

Fluvius sluit samenwerkingsovereenkomsten af met projectbegeleiders waarin de gewenste kwaliteit van de verstrekte service naar de klant is vastgelegd.

Fluvius betaalt aan projectbegeleiders die woningeigenaars begeleiden bij het uitvoeren van een BENOVatiemaatregel een burenpremie.

Het serviceniveau van de totale dienstverlening naar de woningeigenaars wordt gekenmerkt door:

- Kwaliteitsvolle en begrijpbare informatie en advies.
- Inzichtelijke gegevens (verbruiksgegevens, dossiergegevens...).
- Aanreiken van partners en oplossingen.
- Aanvaardbare doorlooptijden voor behandeling van aanvragen en acties.
- Laagdrempelig contact, ook bij eventuele klachten.

2. Scope Collectief BENOveren

2.1 Welke wooneenheden komen in aanmerking

Zie Samenwerkingsovereenkomst 'Artikel 1 – voorwerp'.

De wetgeving waarnaar verwezen wordt, is online te consulteren via volgende links:

- Ministerieel Besluit van 10 november 2016:
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=nl&caller=summary&ub_date=16-12-29&numac=2016036622
- Ministerieel Besluit van 5 december 2018:
<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1030043¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>
- Energiebesluit van 19 november 2010, zoals gewijzigd op 15 juli 2016:
<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019755¶m=inhoud>
- Energiebesluit van 30 november 2018:
<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1030039¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>

Wanneer de projectbegeleider een project samenstelt, is hij er zelf voor verantwoordelijk dat wooneenheden die buiten het toepassingsgebied van collectieve renovatieprojecten vallen, zoals bedoeld in de wetgeving, niet opgenomen worden in het collectief renovatieproject. Voor deze wooneenheden wordt er geen Burenpremie uitbetaald.

2.2 Advies i.k.v. verhuurde wooneenheden

Bij een kandidaat-BENOvereeder die huurder is en geen eigenaar, adviseren wij ten sterkste om steeds beide partijen (d.i. huurder en eigenaar) te betrekken en om akkoord te vragen, bij elke fase in het beslissingsproces.

We verwijzen hiervoor naar artikels 1724 en 1726 van het Burgerlijk Wetboek.

3. Types projecten

Fluvius kan 2 types oproepen voorzien om te komen tot concrete collectieve renovatieprojecten.

3.1 Call 1: rechtstreeks naar de burger

Fluvius biedt alle particuliere eigenaars of bewoners van wooneenheden of woongebouwen aan zich (individueel) in te schrijven voor een collectief renovatieproject.

Een collectief renovatieproject bestaat, bij de start ervan, uit minstens 10 woningen of wooneenheden die intekenen op het aanbod. Deze woningen of wooneenheden moeten gelegen zijn binnen gemeenten die samen een aaneensluitend geografisch gebied vormen: binnen de context van deze overeenkomst impliceert dit dat deze gemeenten onderling telkens minstens aan één van de andere betrokken gemeenten dienen te grenzen.

Fluvius zal in dit geval een Projectbegeleider aanduiden voor de begeleiding van desbetreffend renovatieproject. De aanduiding van een Projectbegeleider zal gebeuren volgens een objectief rotatiesysteem:

- Eerste criterium: Enkel Projectbegeleiders die geen bijkomende vergoeding of waarborg vragen voor call 1 projecten zijn ontvankelijk voor het project. Dit maakt de projectbegeleider bekend aan de netbeheerder via de gegevensfiche.
- Tweede criterium: Enkel Projectbegeleiders die actief zijn binnen de gemeenten waar het project zich situeert kunnen ontvankelijk zijn voor het project. Als de Projectbegeleider over onvoldoende capaciteit beschikt, is deze niet ontvankelijk voor het project.
- Derde criterium: Enkel Projectbegeleiders die binnen het grondgebied van Fluvius het minst aantal projecten heeft toegewezen gekregen (totaal aantal projecten) zijn ontvankelijk voor het project.
- Vierde criterium: Het project wordt toegewezen aan de Projectbegeleider met het laagste rotatienummer. Als de aangeduide Projectbegeleider het project weigert, zal de Projectbegeleider met het eerst volgende rotatienummer worden aangeduid.

Het **rotatienummer** van een Projectbegeleider wordt vastgesteld op basis van de datum en tijd waarop de Projectbegeleider de Samenwerkingsovereenkomst en Gegevensfiche ondertekend naar Fluvius heeft gestuurd.

3.2 Call 2: gericht aan de Projectbegeleiders

Fluvius zal Projectbegeleiders oproepen en vragen een zelf samengesteld collectief renovatieproject te registreren, via het beschikbare meldingsdocument, en het elektronisch over te maken via het e-mail adres benoveren@fluvius.be.

4. Ondersteunende tool E-lyse

Fluvius stelt de tool E-lyse ter beschikking aan de Projectbegeleider en BENOVatiecoaches waarin alle gevalideerde projecten worden opgenomen. Via <mijn projecten> zijn alle

projecten zichtbaar voor de toegewezen BENOvatiecoach. Per project kunnen al de ingetekende wooneenheden geconsulteerd worden. De BENOvatiecoach kan per wooneenheid de nodige data consulteren en ingeven. Dit betreft installatie, gebouweigenschappen, etc.

Elk project krijgt ook een uniek volgnummer in de tool E-lyse.

Deze tool is verplicht te gebruiken door de BENOvatiecoach en projectbegeleider om te rapporteren over de projectvoortgang. Deze rapportering is een voorwaarde om de burenpremie uiteindelijk te ontvangen van Fluvius.

4.1 Gebruikersrol BENOvatiecoach: projectopvolging

Een project wordt gekoppeld aan één BENOvatiecoach die als uniek aanspreekpunt zichtbaar zal zijn voor de deelnemers aan het project. Hoewel eenvoudig verwisselbaar (bij afwezigheid of ziekte) is er steeds een BENOvatiecoach nodig om het project te kunnen voortzetten en opvolgen. Hij kan hier ook de verbruiksgegevens die de kandidaat-BENOveerder registreert zien. Deze gegevens zijn vertrouwelijk, zie Samenwerkingsovereenkomst art. 10.1, en mogen enkel gebruikt worden binnen het kader van het project.

Bij validatie van een project of bij toewijzing van een project zal Fluvius de BENOvatiecoach informeren waar deze tool ter beschikking gesteld wordt. Dit is een website waarop de BENOvatiecoach zal inloggen om zijn projecten te zien en op te volgen. Tijdens de opleiding wordt het gebruik van deze tool toegelicht. Tevens is er een elektronische handleiding beschikbaar op: <https://lokaal-bestuur.fluvius.be/nl/thema/slimme-diensten-en-tools>.

4.2 Gebruikersrol kandidaat-BENOveerder: verbruiksfeedback

Bij de start van een project zal de kandidaat-BENOveerder een communicatie ontvangen van Fluvius met een toegangscode voor de tool E-lyse. De kandidaat-BENOveerder zal zijn eigen data kunnen raadplegen alsook de evolutie van het project. Gekende meterstanden zijn opgenomen in de tool. Vanaf dat ogenblik kan de klant zijn verbruik zelf inbrengen en deze verder opvolgen.

De verbruiksfeedback is belangrijk om het huidige energieverbruik van de woning in kaart te brengen. Tevens maakt het opvolgen van meterstanden de klant bewust van zijn energieverbruik, een eerste stap om zuiniger met energie om te springen.

De tool voorziet tevens een benchmarking zodat de kandidaat-BENOveerder kan nagaan hoe efficiënt deze omgaat met energie in vergelijking met collega-BENOveerders en in hoeverre de uitgevoerde renovaties een positieve impact hebben op het verbruik.

5. Taken van de BENOvatiecoach

De 15 taken die door de BENOvatiecoach binnen een collectief renovatieproject moeten worden uitgevoerd, kunnen onderverdeeld worden in 4 fases: advies, studie, aankoop en uitvoering. De taken werden opgenomen in dezelfde volgorde zoals vermeld in het Ministerieel besluit. We adviseren echter om bepaalde taken, zoals de financiering van de uit te voeren maatregelen, tijdig met de kandidaat-BENOveerder op te nemen.

5.1 Fase 1: Advies

Taak 1 - Overtuigen van de doelgroep om in te stappen in een collectief renovatieproject.

Deze stap is overbodig in geval van een type 1 actie georganiseerd door Fluvius.

De BENOvatiecoach zal potentiële kandidaten benaderen en overtuigen om deel te nemen aan een collectief renovatieproject. De benadering gebeurt op een professionele manier. De BENOvatiecoach kan hierbij verwijzen naar de overeenkomst tussen de projectbegeleider en Fluvius, maar treedt nooit op in naam van Fluvius.

Fluvius stelt een folder BENOveren ter beschikking om te gebruiken bij het overtuigen van kandidaat-BENOveerders.

Om de kandidaat-BENOveerder te overtuigen, kan de BENOvatiecoach op onder meer volgende voordelen van de BENOvatie wijzen:

- **Een lagere energiefactuur:** Als je BENOveert, verbruik je niet langer onnodig veel energie. Door isolatie is er minder warmteverlies.
- **Meer wooncomfort:** In een geBENOveerd huis is veel aangenamer wonen. Constantere temperaturen verhogen je comfortgevoel, je hebt minder last van tocht, de wanden en vloeren voelen warmer aan in de winter, en in de zomer heb je geen last van oververhitting.
- **Financiële meerwaarde:** Gerenoveerde huizen worden duurder verkocht dan soortgelijke woningen die niet zijn aangepast aan de voorwaarden van vandaag. Als je BENOveert, zorg je ervoor dat je huis nog meer in marktwaarde stijgt – en in de toekomst zijn waarde behoudt – omdat het er dan heel wat beter uitziet én omdat je met een BENOvatie perfect in regel zal zijn met de energieprestatie-eisen van morgen.
- **Goed voor ons klimaat:** Door te BENOveren, bewijs je het milieu en de toekomstige generaties een grote dienst. Een goed geïsoleerde en luchtdichte woning heeft minder verwarming nodig, wat resulteert in een lagere CO₂-uitstoot. Wanneer je voor ruimteverwarming en het verwarmen van sanitair water ook nog eens een beroep doet op hernieuwbare energie, reduceer je de CO₂-uitstoot tot een absoluut minimum.
- **Klaar voor de toekomst** op het gebied van wettelijke vereisten voor het energieprestatiepeil van de woning (E-peil).

Argumenten voor een collectief BENOvatie project zijn onder meer:

- Ontzorging door BENOvatiecoach en Fluvius
- Onafhankelijk advies
- Expertise op vlak van renovatie
- Mogelijk financieel voordeel door grotere aankoopvolumes

Wanneer een BENOvatiecoach een kandidaat-BENOveerder geworven heeft, worden de gegevens in het bijgevoegde meldingsdocument (xlsx) ingevuld en overgemaakt aan Fluvius. Het is belangrijk om in dit meldingsdocument alle vermelde parameters in te vullen. Het meldingsdocument is verplicht te gebruiken. Een kandidaat-BENOveerder wordt pas doorgegeven aan Fluvius nadat:

- De kandidaat-BENOveerder een overeenkomst met de Projectbegeleider ondertekend heeft. Fluvius stelt hiervoor een modeldocument 'Samenwerkingsovereenkomst voor de ondersteuning van een collectief renovatieproject tussen de Opdrachtgever en Projectbegeleider' ter beschikking dat de belangrijkste elementen voor dergelijke overeenkomst bevat. We adviseren om dit document als basis te gebruiken. De overeenkomst met de opdrachtgever wordt door de projectbegeleider ter inzage beschikbaar gehouden voor Fluvius. Indien de projectbegeleider kiest om een eigen overeenkomst op te stellen zijn er 2 verplichte zaken op te nemen:

- Artikel 8 met betrekking tot de privacy van de verbruiksgegevens
- Artikel 4 met betrekking tot de extra vergoeding: de klant dient er steeds van op de hoogte te zijn dat er verschillende projectbegeleiders zijn die verschillende tarieven hanteren voor de extra vergoeding. De extra vergoeding mag niet gecommuniceerd worden als een voorwaarde om in te stappen in een burenpremieproject, maar dient steeds gekaderd te worden in de werkwijze en prijszetting van de projectbegeleider zelf.
- Indien de projectbegeleider ervoor kiest om een waarborg of extra vergoeding te vragen van de klant voor zijn werkzaamheden, dan moet de projectbegeleider eerst de offerte door de klant laten ondertekenen (zie artikel 10), aan het begin van het traject. Deze extra vergoeding mag nooit hoger zijn dan het maximumbedrag dat vermeld is in de gegevensfiche van de projectbegeleider (bijlage van de Samenwerkingsovereenkomst).

De projectbegeleider/BENOVatiecoach geeft zo snel mogelijk de geïnteresseerde kandidaat-BENOVeerder door aan Fluvius via benoveren@fluvius.be, gebruikmakend van het voorziene meldingsdocument. Fluvius start dan met de validatie van de inschrijving (zie 6.1). Er wordt 1 document gebruikt per project. Geef daarom steeds aan of het om een nieuwe melding gaat of om een wijziging aan een reeds gemelde wooneenheid. Geef het project een roepnaam. Kies een logische naam die het project identificeert, bv. Gemeente_postcode_wijknaam. Deze naam zal ook verschijnen in E-lyse, naast een uniek projectnummer dat automatisch aangemaakt wordt.

Projecten zijn niet gelimiteerd in aantal wooneenheden, uitgezonderd: Collectieve woongebouwen met meer dan 10 wooneenheden kunnen niet samengevoegd worden in een project met andere wooneenheden.

Taak 2 - Fungeren als centraal aanspreekpunt voor vragen en problemen

De BENOVatiecoach is voor de kandidaat-BENOVeerder voldoende beschikbaar en is steeds klantgericht. Indien nodig betreft hij andere partijen bij de BENOVatie (zie taak 4). De BENOVatiecoach maakt hiervoor gebruik van het best geschikte communicatiekanaal voor de kandidaat-BENOVeerder.

Taak 3 - Advies verlenen over het mogelijke plan van aanpak, zowel collectief als individueel, zowel voor een gefaseerde aanpak als een aanpak waarbij alle werken tegelijkertijd worden uitgevoerd

De BENOVatiecoach documenteert dit advies in het document 'BENOVatieadvies'. Het BENOVatieadvies moet voldoen aan de minimum vereisten zoals opgenomen in het 'BENOVatieadviestemplate' dat Fluvius ter beschikking stelt (zie hoofdstuk 1.1) **en** moet voldoen aan volgende minimumvereisten:

- Elk probleem met de woning die de veiligheid (vb stabiliteit) of gezondheid (vb vocht) in gevaar brengt, wordt in kaart gebracht. Voor elk probleem wordt een oplossing voorgesteld of wordt er doorverwezen naar een instantie die een oplossing kan bieden.
- Alle BENOVatiemaatregelen worden in het BENOVatieadviesdocument beschreven en opgeladen in Elyse. De BENOVatiemaatregelen zijn:
 - dak- of zoldervloerisolatie
 - buitenmuurisolatie (buitenkant, binnenkant of via de spouw)
 - vloer- of kelderplafondisolatie

- nieuw geplaatste beglazing
- zonneboiler
- warmtepompboiler
- warmtepomp
- Ventilatiesysteem

Van alle BENOvatiemaatregelen wordt de huidige situatie (isolatiewaarden, staat van de isolatie, staat van het gebouw...) en de noodzakelijke aanpassingen om te voldoen aan de voorwaarden van de norm 2050 (Wat moet er gedaan worden om te voldoen aan de E60 norm?).

Het volstaat niet om enkel de maatregelen te beschrijven die zullen worden uitgevoerd.

- Voorstel van uit te voeren BENOvatiemaatregel waarbij de werken en een raming van het budget (premies worden in mindering gebracht) wordt gegeven.
- Potentieel voor hernieuwbare energie.

Taak 4 - Ter plaatse doorlichten van de wooneenheden die in een collectief project stappen, grondig op energetisch vlak zowel wat gebouwschil als installaties betreft, rudimentair op het vlak van algemene woningkwaliteit evenals wat het potentieel voor elektriciteitsopwekking met fotovoltaïsche zonnepanelen betreft

De doorlichting van de woning wordt ook gedocumenteerd in het hierboven genoemde modeldocument 'BENOvatieadvies'. Om de kwaliteit van het BENOvatieadvies te garanderen is het bij elk collectief renovatieproject verplicht om dit modeldocument te gebruiken.

Indien één van volgende elementen aangetroffen wordt tijdens de doorlichting van de woning zal de BENOvatiecoach tijdig de hulp van een gepaste professional inroepen. De vaststelling wordt mee opgenomen in het BENOvatieadvies:

- Asbest
- Betonrot
- Vochtproblematiek...

Indien uit de doorlichting van de woning blijkt dat er structurele aanpassingen aan de woning nodig zijn, is de projectbegeleider verantwoordelijk voor het tijdig inroepen van de hulp van een architect.

Indien uit de doorlichting van de woning blijkt dat de woning niet renovatiewaardig beoordeeld wordt, zal dit meegedeeld worden aan de klant. Een woning is renovatiewaardig zolang de geschatte kosten voor renovatie lager zijn dan de geschatte kosten voor een (her)nieuwbouw van de woning.

Na het uitvoeren van deze 4 taken, is de fase 'Advies' voltooid en wordt de stand van zaken door de BENOvatiecoach gelogd in E-lyse. Om deze fase te kunnen voltooien moet de BENOvatiecoach de identiteit van de bewoner verifiëren en dit aangeven in E-lyse. Dit om privacy van de verbruiksgegevens te verzekeren.

5.2 Fase 2: studie

Taak 5 – Opstellen van meetstaten

De meetstaten dienen als basis om een prijsvraag in te dienen bij aannemers, zodat deze de stukprijzen kunnen afstemmen op de hoeveelheid. De exacte afmetingen zullen in de meeste gevallen door de aannemer opgemeten worden. We adviseren om hier zoveel mogelijk dubbel werk te vermijden en pragmatisch te werk te gaan.

Taak 6 – Indicatie geven van de verwachte energiebesparing voor de concrete betrokken wooneenheden

De verwachte energiebesparing wordt uitgedrukt in een % van het huidige verbruik. Dit wordt gedocumenteerd voor de klant in het 'BENOVatieadvies'.

Taak 7 – Indicatie geven van de verwachte kostprijs voor uitvoering van de energiebesparende werken, op basis van de meetstaten

In het BENOVatieadvies geeft de BENOVatiecoach een indicatie van de verwachte kostprijs voor uitvoering van de energiebesparende werken, op basis van de meetstaten en indicatieve richtprijzen.

Taak 8 – Indicatie geven van de netto-investeringskost, na verrekening van de financiële ondersteuningsmaatregelen waarvoor de kandidaat-BENOVeerder in aanmerking komt

De BENOVatiecoach verrekent hiervoor alle premies waar de klant voor in aanmerking komt.

Alle premies van Fluvius en de bijhorende voorwaarden zijn terug te vinden op de websites van Fluvius's: www.fluvius.be, www.infrax.be en www.candis.be. De voorwaarden kunnen gedurende het jaar wijzigen. Op de website van Fluvius staat steeds de meest recente informatie.

Opgelet: vraag premies bij Fluvius steeds online aan, ze zullen veel sneller uitbetaald worden!

Vergeet niet om ook na te gaan of er provinciale of lokale premies of subsidies beschikbaar zijn. Gebruik hiervoor de website van de Vlaamse Overheid www.premiezoeker.be of www.energiesparen.be.

→ Specifieke premies voor beschermde klanten

Voor beschermde klanten zijn er specifieke premies. Raadpleeg hiervoor de websites van Fluvius.

Beschermde klanten of beschermde afnemers zijn klanten die genieten van het sociaal tarief (ook sociale maximumprijs genoemd) voor elektriciteit en aardgas. In de meeste gevallen wordt het statuut 'beschermde afnemer' automatisch toegekend. Klanten kunnen via de website van FOD economie opzoeken of ze rechthebbend zijn:

<https://apps.digital.belgium.be/forms/show/economie/soctar>

Een brochure met uitleg van het sociaal tarief en de voorwaarden wordt ter beschikking gesteld door FOD economie:

http://economie.fgov.be/nl/binaries/Brochure_soctar_NL_tcm325-209211.pdf

→ Sociale energie-efficiëntie projecten

Voor wooneenheden die verhuurd worden op de private huurmarkt (al dan niet via een Sociaal Verhuur Kantoor) aan kwetsbare afnemers zijn er sterk verhoogde premies en gratis projectbegeleiding voor dakisolatie, spouwmuurisolatie en HR-glas.

Opgelet: Deze premies zijn niet combineerbaar met andere premies, behalve de totaalrenovatiebonus of BENO-pass. Meer informatie op <https://www.fluvius.be/nl/thema/premies>.

Taak 9 – Zoeken naar mogelijke synergiën voor de uitvoering van de werken bij verschillende deelnemers

De BENOvatiecoach verbindt zich er toe om bij het bedingen van prijzen en offertes bij aannemers zoveel mogelijk beroep te doen op schaalvoordelen die door het collectieve karakter van de renovatie kunnen ontstaan en om beroep te doen op bestaande initiatieven van groepsaankopen.

Taak 10 - Opmaken van een gedetailleerd gepersonaliseerd plan, inclusief afmetingen voor de uit te voeren werken, een modelbestek voor het opvragen van de offertes, evenals een indicatieve timing voor het vervolg van het traject

Als laatste stap in de studiefase bereidt de BENOvatiecoach alle nodige documentatie voor om over te kunnen gaan tot aankoop en offertering van de geplande werken.

Indien er vergunningsplichtige maatregelen uitgevoerd zullen worden, maak de kandidaat-BENOveerder dan attent op een tijdige aanvraag bij de bevoegde instantie.

Na het uitvoeren van deze 6 taken en de registratie ervan in E-lyse, is de fase 'Studie' voltooid.

5.3 Fase 3: Aankoop

Taak 11 - Zoeken naar geschikte aannemers

Deze taak bestaat uit 3 deeltaken:

- Opvragen van offertes op basis van de meetstaat (taak 5), rekening houdend met lopende trajecten voor groepsaankoop van energetische renovatiewerken binnen het geografisch afgebakend gebied. Als stelregel geldt dat er steeds 3 offertes opgevraagd worden. Als de klant bepaalde voorkeuren heeft voor aannemers, neem deze dan mee in de prijsvraag.
- Neutraal vergelijken van offertes. 3 elementen zijn hierbij van belang:
 - o Prijs van de offerte (let hier op dat de inhoud vergelijkbaar is)
 - o Kwaliteit van de uitvoering
 - o Timing van de uitvoering
- De kandidaat-BENOveerder begeleiden bij de keuze tussen de offertes.

De uiteindelijke beslissing ligt bij de kandidaat-BENOveerder. De BENOvatiecoach geeft een volledig neutraal advies.

Taak 12 - Informeren over de mogelijkheden tot financiering van de werken

Hou bij de sociale doelgroep zeker rekening met de mogelijkheden die er zijn, bv. de 0%-energielening (zie <https://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/lenen/energielening>). We adviseren om deze taak aan het begin van het proces op te nemen met de klant.

Na het uitvoeren van deze 2 taken en de registratie in E-lyse, is de fase '**Aankoop**' voltooid.

5.4 Fase 4: Uitvoering

Taak 13 - begeleiden bij de uitvoering van werken

Concreet wordt onder deze taak verstaan:

- Contacteren van de gekozen uitvoerder(s) en afspreken over de timing van de uitvoering van de werken of er minstens voor zorgen dat aannemer en de kandidaat-BENOverder met elkaar in contact komen om onderling praktische afspraken te maken qua timing;
- Toezicht op de kwalitatieve uitvoering van de werken;
- Mee zoeken naar oplossingen bij problemen.

De BENOveratiecoach neemt hier de rol op van tussenpersoon met de aannemer en behartigt steeds de belangen van de BENOverder.

Taak 14 - Begeleiden van de kandidaat-BENOverder bij het aanvragen van financiële tussenkomsten voor de uitgevoerde werken en assisteren van de kandidaat-BENOverder bij het elektronisch aanvragen van de individuele premie

Premies bij Fluvius worden steeds elektronisch aangevraagd. Enkel in dit geval kan de tijdige uitbetaling gegarandeerd worden. Premies worden aangevraagd via: <https://www.fluvius.be/nl/thema/premies>.

De premie dient steeds bij de correcte distributienetbeheerder aangevraagd te worden. Op de website van VREG (<http://www.vreg.be/nl/wie-is-uw-netbeheerder>) kan via de postcode opgezocht worden bij welke distributienetbeheerder de premie aangevraagd dient te worden.

Na het uitvoeren van deze 2 taken en de registratie in E-lyse, is de fase '**Uitvoering**' voltooid.

Taak 15 - Rapporteren aan elektriciteitsdistributie-netbeheerder over uitgevoerde taken per woning

Als de rapportering consequent werd ingevoerd in E-lyse, dan is deze taak gerealiseerd.

6. Projectvorming en melding

6.1 Validatie van de inschrijving door FLUVIUS

Bij aanmelding van een nieuwe kandidaat-BENOverder bij Fluvius (zie taak 1 van de projectbegeleider), wordt nagegaan of de woning niet reeds ingeschreven werd via een andere projectbegeleider. Wooneenheden die niet aanvaard worden tijdens deze validatie zijn:

- Wooneenheden die reeds voor 2 maatregelen binnen een periode van 10 jaar projectbegeleiding i.k.v. een burenpremie genoten hebben;
- Wooneenheden die reeds onderdeel uitmaken van een actief project;
- Wooneenheden die het afgelopen jaar reeds 2 keer ingeschreven werden, maar uit het collectieve renovatieproject stapten voordat er effectief een maatregel uitgevoerd werd;
- Wooneenheden die zich niet binnen Fluvius werkingsgebied situeren (<http://www.vreg.be/nl/wie-is-uw-DNB>);
- Wooneenheden die in eigendom zijn van een sociale huisvestingsmaatschappij;

- Wooneenheden die in eigendom zijn van de aangestelde projectbegeleider of BENOvatiecoach.

In het geval dat de wooneenheid reeds door een andere projectbegeleider gemeld werd bij Fluvius, met alle noodzakelijke gegevens, zal dit gemeld worden aan de projectbegeleider.

Bij validatie krijgt de kandidaat-BENOveerder toegang tot de verbruiksfeedbacktool E-lyse.

6.2 Opzetten van het project

Wanneer er 10 gevalideerde kandidaten gekend zijn bij Fluvius, kan het project van start gaan.

Het project wordt aangemaakt in E-lyse en volgende communicaties vertrekken:

- Naar de Projectbegeleider: validatie van project met toegekend projectnummer en toegang tot de ondersteunende tool E-lyse.
- Naar de kandidaat-BENOveerder: overzicht van project.

Vanaf dit punt zal de BENOvatiecoach de taken chronologisch opvolgen en rapporteren aan Fluvius. Er kunnen nieuwe inschrijvingen toegevoegd worden aan een project tot het ogenblik dat de eerste woning in het project overgaat naar de uitvoeringsfase.

7. Kwaliteit, klantbenadering en taalgebruik.

7.1 Kwaliteit

Het handhaven van de kwaliteit qua inhoud en dienstverlening is essentieel. Fluvius zal de kwaliteit van de projectbegeleiding t.a.v. de kandidaat-BENOveerder verder opvolgen om:

- Concrete knelpunten in het aanbod snel te detecteren.
- Ontwikkelingsnoden te detecteren en in te brengen in het lerend netwerk van Projectbegeleiders en BENOvatiecoaches.
- De afgesloten samenwerkingsovereenkomst te kunnen evalueren.

Met het oog op het handhaven van de kwaliteit zal Fluvius steekproefcontroles uitoefenen en klanttevredenheidsmetingen uitvoeren.

Inbreuk op de deontologische en/of profielvereisten (zoals opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst) of gebrek aan kwaliteit van de begeleiding kan leiden tot het weigeren of uitsluiten van personen die optreden namens de Projectbegeleider dan wel tot het verbreken van de samenwerkingsovereenkomst en het schrappen van de projectbegeleider en/of BENOvatiecoaches uit de databank.

7.2 Klantbenadering en visibiliteit FLUVIUS

Er wordt van de projectbegeleiders en BENOvatiecoaches verwacht dat zij tijdens de klantencontacten de waarden respecteren, zoals vermeld in de samenwerkingsovereenkomst art. 4.

Met het oog op het verzekeren van de kwaliteit van de collectieve renovatiebegeleiding, zal Fluvius steekproefcontroles uitoefenen en klanttevredenheidsmetingen uitvoeren.

De Projectbegeleider en BENOvatiecoach geven voldoende visibiliteit aan de rol van Fluvius. Fluvius legt hiertoe richtlijnen en voorwaarden op.

7.3 Taalgebruik

Fluvius leeft de taalwetgeving na en verwacht dat ook van de projectbegeleiders en BENOvatiecoaches, met specifieke aandacht voor de faciliteitengemeenten.

8. Opleiding

8.1 Basisopleiding

Van zodra een projectbegeleider in aanmerking komt om projecten te begeleiden (d.i. er werd een samenwerkingsovereenkomst ondertekend), zal Fluvius de BENOvatiecoaches uitnodigen op een gratis één-daagse basisopleiding. Deelname aan deze opleiding is verplicht. Tijdens deze basisopleiding worden volgende onderwerpen toegelicht:

- Doelstelling BENOveren en context burenpremie
- Verantwoordelijkheden: rechten en plichten
- Proces projectbegeleiding
- Toelichting ondersteunende tool E-lyse en rapportering
- Overzicht premies
- Omgaan met verbruiken van klanten

Aan het eind van deze workshop ontvangt de BENOvatiecoach een certificaat. Hiermee kan hij zich legitimeren bij de klant als een 'erkend BENOvatiecoach'. Op het certificaat is een geldigheidsdatum vermeld. Bij verlenging wordt een nieuw certificaat opgestuurd.

De projectbegeleiders zullen voor de aanvang van de opleiding van de opleidingsdata op de hoogte gebracht worden. De projectbegeleider geeft de namen door van de BENOvatiecoach(es) die de opleiding wensen te volgen. Als de opleiding volgeboekt is, zal een nieuwe opleidingsdatum voorgesteld worden.

Indien een BENOvatiecoach, die reeds ingeschreven is voor de opleiding, toch niet aan de opleiding kan deelnemen, dient dit zo spoedig mogelijk gemeld te worden aan Fluvius via benoveren@fluvius.be. Als er minder dan 10 inschrijvingen zijn per basisopleiding kan de opleiding uitgesteld worden naar een latere datum.

Een basisopleiding kan worden georganiseerd in het opleidingscentrum van Fluvius te Melle of Mechelen:

- Opleidingscentrum Melle, Brusselsesteenweg 199 9090 Melle
- Opleidingscentrum Mechelen, Elektriciteitsstraat 70 2800 Mechelen

8.2 Workshop

Fluvius kan één of meerdere workshops per jaar organiseren. Tijdens deze workshops informeert Fluvius de Projectbeheerder over nieuwe ontwikkelingen rond de Burenpremie.

De Projectbeheerder is verplicht om naar elke workshop minimaal één afgevaardigde te sturen.

9. Modaliteiten uitbetaling burenpremie

Om de burenpremie te ontvangen dienen een aantal stappen ondernomen te worden door Fluvius en de projectbegeleider.

- Fluvius ontvangt van de projectbegeleider de nodige rapportering

- Fluvius bezorgt aan de projectbegeleider een bestelbon, binnen de 20 kalenderdagen na ontvangst van de projectrapportering. De bestelbon wordt opgemaakt per energiebesparende maatregel per wooneenheid die werd uitgevoerd op voorwaarde:
 - o dat de BENOvatiecoach volledig gerapporteerd heeft over de uitgevoerde taken van de wooneenheid;
 - o dat alle taken zoals beschreven in Artikel 5 werden uitgevoerd;
 - o dat de individuele REG-premie voor elk uitgevoerd energiebesparend thema per wooneenheid werd uitbetaald aan de eigenaar van de wooneenheid.

Bestelbonnen worden elektronisch verstuurd naar het e-mailadres dat opgegeven werd aan Fluvius.

- De projectbegeleider bezorgt een factuur aan Fluvius, met daarop vermelding van:
 - o Identificatie van de projectbegeleider
 - o Bestelbonnummer van de ontvangen bestelbon
 - o Adres van de wooneenheid waar de renovatie plaatsgevonden heeft
 - o Het te betalen bedrag
 - o BTW

Op een factuur mogen meerdere bestelbonnummers en adressen gecombineerd worden. Fluvius ontvangt alle facturen bij voorkeur elektronisch in PDF-formaat in de mailbox crediteuren@fluvius.be.

- Fluvius betaalt de factuur aan de projectbegeleider.

Bedrag van de Burenpremie per wooneenheid:

	Woning	Appartement
- 1 tot 5 wooneenheden	400 euro	400 euro
- 6 tot ... wooneenheden	400 euro	100 euro
- Max. Premie woongebouw		5 000 euro
- Max. aantal premies	2 stuks	2 stuks

Het is niet uitgesloten dat andere partijen, zoals bijv. lokale of provinciale besturen, bijkomende kosten van de projectbegeleider vergoeden. Indien Fluvius een onregelmatigheid of fraude vaststelt, behoudt hij zich het recht voor om de reeds uitbetaalde premie(s) van de met een onregelmatigheid of fraude belaste lopende en/of reeds uitgevoerde projecten terug te vorderen of de geplande premies niet uit te betalen in overeenstemming met de bepalingen inzake energiefraude zoals opgenomen in het Energiedecreet.

Inbreuken kunnen strafrechtelijk worden vervolgd.

10. Modaliteiten waarborg of bijkomende extra vergoeding voor projectbegeleider

Voor Call 2 projecten is het voor de projectbegeleider/BENOvatiecoach toegestaan om een waarborg of bijkomende vergoeding te vragen aan de kandidaat-BENOveerder.

Een waarborg is een geldbedrag dat tijdelijk gegeven wordt als onderpand voor het geval de maatregel(en) niet tot uitvoering komen.

Een bijkomende vergoeding is een geldbedrag dat bovenop de Burenpremie (=400€ per thema die bij beëindigen van het project door Fluvius betaald wordt aan de projectbegeleider) wordt gevraagd.

De projectbegeleider geeft aan Fluvius door:

- of hij al dan niet een waarborg of bijkomende vergoeding zal vragen aan de eigenaar;
- hoeveel deze waarborg of bijkomende vergoeding aan de klant maximaal zal bedragen per wooneenheid en per thema en welke dienstverlening hier tegenover staat. Dit bedrag is exclusief BTW en kan enkel gewijzigd worden door een aangepaste gegevensfiche te bezorgen aan Fluvius.

Deze gegevens worden opgenomen in de gegevensfiche van de projectbegeleider, die een bijlage is van de samenwerkingsovereenkomst.

Om de waarborg of bijkomende vergoeding aan te rekenen, dienen volgende modaliteiten gevolgd te worden:

- De projectbegeleider maakt een offerte op voor de kandidaat-BENOverder (of vereniging van mede-eigenaars) van de kosten voor de begeleiding. Deze offerte wordt opgemaakt op het moment van de werving, zodat eventuele kosten van bij het begin duidelijk zijn voor de klant. Op de offerte staat zowel het bedrag excl. BTW als het bedrag incl. BTW met het van toepassing zijnde BTW-tarief voor de klant.
- De kandidaat-BENOverder (of vereniging van mede-eigenaars) ondertekent deze offerte voor goedkeuring.
- De projectbegeleider mag geen kosten aanrekenen aan de klant voor eventuele werken uitgevoerd voor de datum van de ondertekening van deze offerte.

11. Ecologische voetafdruk – kies voor elektronische documenten!

De burenpremie kadert in de klimaatdoelstellingen. Van de benovatiecoach en projectbegeleider wordt daarom verwacht dat hij of zij hierin een voorbeeldrol opneemt en zo weinig mogelijk op papier print. Fluvius voorziet volgende elektronische kanalen:

- Projectrapportering via de elektronische tool E-lyse
- Elektronische aanvraag van premies
- Elektronisch versturen van bestelbonnen naar de projectbegeleiders
- Elektronisch ontvangen van facturen

12. Bijlagen

1. Meldingsdocument Projecten Collectieve Renovatie
2. Handleiding E-Lyse
3. Modeldocument 'Samenwerkingsovereenkomst voor de ondersteuning van een collectief renovatieproject tussen de Opdrachtgever en Projectbegeleider'
4. Modeldocument 'BENOVatieadvies'