

Omdat duurzaamheid geen loos begrip is.

Omdat duurzaamheid mee de woonkwaliteit verhoogt, de kosten verlaagt en de planeet bewaart.

Omdat zowel overheid, particulieren en verenigingen daar bij winnen.

Omdat zo'n eenvoudige win-win verhalen meer moeten verteld en opgezet worden in Vlaanderen.

---



## Woord vooraf

Toen RISO Gent vzw in 2000 startte met de werking van het Duurzaam Huis hadden we verschillende bedoelingen. Eén ervan bestond eruit het modewoord *duurzaamheid* toegankelijk te maken voor kwetsbare groepen.

Met de energie-audit, die ontwikkeld werd door het Gents MilieuFront vzw (GMF), kregen we een instrument in handen dat dit mee mogelijk maakte. Door dit instrument op kleinschalig niveau en goed ingebed toe te passen zijn we erin geslaagd in onze dagelijkse praktijk een groep mensen mee te nemen in het duurzaamheidsverhaal.

Dit participatiemodel is in die zin één welbepaalde manier van werken die, wanneer goed toegepast, mogelijkheden biedt om iedereen op een actieve manier te betrekken op het thema duurzaamheid. Ook mensen uit kwetsbare groepen.

# Inhoudsopgave

- 1. Inleiding 5**
  - 1.1. De BouwWijzer 5
  - 1.2. De energie-audit voor woningen 6
  - 1.3. Participatiemodel 6
  - 1.4. Het Duurzaam Huis 7
- 2. Visie op participatie en groepsmatige werking 9**
- 3. Van visie naar praktijk: participatie en een groepsmatige werking 13**
  - 3.1. Verkenning van de doelgroep 14
    - 3.1.1. Afbakening van de wijk, buurt of deelgemeente en het aantal deelnemers 14
    - 3.1.2. De aard van de doelgroep 14
    - 3.1.3. De doelgroep segmenteren in subdoelgroepen 16
  - 3.2. Aan de slag met de energie-audit 17
    - 3.3. Het aanbod uitwerken 18
      - 3.3.1. Het aanbod aantrekkelijk maken 18
      - 3.3.2. Het aanbod toegankelijk maken 19
      - 3.3.3. De meerwaarde van groepsbijeenkomsten 21
    - 3.4. Werving van deelnemers 22
      - 3.4.1. Geïnteresseerden zoeken - methodieken 22
      - 3.4.2. Verduidelijking van het project 25
      - 3.4.3. Instappen in het project energie-audit 26
    - 3.5. Motiveren van deelnemers 28
      - 3.5.1. Blijven participeren 28
      - 3.5.2. Van deelnemen tot actieve participatie 28
  - 4. Kwetsbare groepen 31**
    - 4.1. Definitie 32
    - 4.2. Verkenning van de doelgroep 32
    - 4.3. Het aanbod uitwerken 33
      - 4.3.1. Het aanbod aantrekkelijk maken 34
      - 4.3.2. Het aanbod toegankelijk maken 35
      - 4.3.3. Groepsbijeenkomsten / op maat werken 37
    - 4.4. Werving van deelnemers 37
      - 4.4.1. Instappen in het project 37
      - 4.4.2. Van deelnemen tot actieve participatie 37
  - 5. Kosten- en batenanalyse voor het opzetten van een project energie-audit 39**
  - 6. Stappenplan voor een succesvolle toepassing van de energie-audit 41**

**Bijlagen**

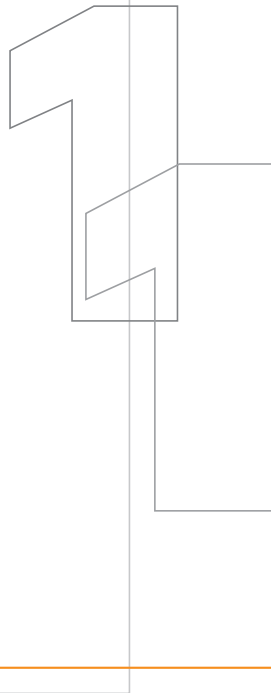
  - Bijlage 1.* Energie-audit 43
  - Bijlage 2.* Gemiddelde verbruikscijfers 50
  - Bijlage 3.* Checklist aantrekkelijkheid 53
  - Bijlage 4.* Checklist toegankelijkheid 55
  - Bijlage 5.* Nodenlijst 56





# 1 Inleiding

## 2 3 4 5 6



### 1.1. De BouwWijzer

De BouwWijzer is een instrument om bestaande gebouwen of (ver)bouwprojecten door te lichten op het vlak van duurzaamheid.

Met de BouwWijzer wil het Gents MileuFront vzw (GMF) een instrument aanreiken om:

- particulieren op een eenvoudige manier duurzame keuzes te laten maken voor hun bouwproject;
- bestaande gebouwen door te lichten op het vlak van duurzaamheid;
- de keuzes op het vlak van duurzaam bouwen bij lokale besturen een stuk eenvoudiger te maken;
- de rapportage voor het Milieujaarrapport voor de gemeentelijke diensten vollediger, duidelijker en vooral minder tijdrovend te maken.

De kern van de BouwWijzer bestaat uit **een reeks van enkele honderden adviezen** met betrekking tot duurzaam bouwen. Deze adviezen kunnen gesorteerd of geselecteerd worden volgens thema (energie, water en materialen) of volgens toepassingsgebied in het gebouw (dak, buitenschil, kruipruimte, enz...)

Het Regionaal Instituut voor de Samenlevingsopbouw Gent vzw (RISO Gent) en GMF dienden samen een Dulomi-project (Duurzaam Lokaal Milieubeleid) in om de bestaande BouwWijzer geografisch en inhoudelijk uit te breiden.

Dankzij de steun van de Vlaamse overheid (Aminal) is de BouwWijzer gratis via het internet toegankelijk voor iedereen en bestaat deze uit twee onderdelen:

- een checklist duurzaam bouwen voor gemeenten en particulieren;
- een energie-audit voor particulieren.

Het Dulomi-project had een belangrijk derde, uitvoerende luik:

- het participatiemodel voor buurtcomités en particulieren.

## 1.2. De energie-audit voor woningen

De energie-audit voor particuliere woningen is een instrument om woningen op hun duurzaam gehalte te beoordelen. Hij bestaat uit een compacte vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst genereert een adviesrapport. Bij elk advies kan ook een specificatieblad geraadpleegd worden voor meer informatie. Deze vragenlijst is een internettoepassing die elke particulier de mogelijkheid geeft om op een half uur het energie- en waterverbruik van zijn eigen woning na te gaan.

Er is veel aandacht besteed aan de vraagstelling en de formulering van de adviezen. De energie-audit moet immers door iedereen kunnen worden uitgevoerd, kenners en niet-kenners. Je kunt hem

via het internet thuis invullen en aan de slag gaan met de tips die je zo bekomt. Een afgeprinte versie vind je in bijlage 1. Om een rapport te krijgen dien je deze wel in te vullen via het internet ([www.bouwwijzer.be](http://www.bouwwijzer.be)).

## 1.3. Participatiemodel

Dit participatiemodel is ontworpen om de energie-audit voor een zo divers mogelijk publiek bruikbaar en toegankelijk te maken. Het is niet omdat een degelijk instrument voorradig is dat het sowieso gebruikt wordt door zoveel mogelijk mensen, ook door de meest kwetsbare groepen. Het participatiemodel heeft daarnaast ook als doel alle mooie adviezen die de energie-audit oplevert, meer kans op uitvoering te geven door een groepsgerichte aanpak.

Hoe kom je te weten wat er aan een woning schort op vlak van water- en energieverbruik? Hoe zet je mensen aan om er iets aan te doen? Hebben al die energietips meer kans op uitvoering als je 't met de buurt probeert aan te pakken? Wat kan je allemaal doen met de buurt? En wat als de groep buurtbewoners grotendeels kansarm is? Welke valkuilen kom je tegen en hoe voorkom je ze?

Op dergelijke vragen en nog veel meer geeft het participatiemodel een antwoord.

Participatie moet ons inziens dan ook een uitdrukkelijke keuze zijn. Enkel wanneer alle burgers bij dit verhaal betrokken worden, zal het écht effect voortbrengen. Al te vaak worden discussies

en toepassingen omtrent duurzaamheid enkel gevoerd met een sociaal economisch beter gesitueerde, geïnteresseerde en geëngageerde groep burgers. We zijn pas écht duurzaam bezig indien we ervoor zorgen dat niet enkel een beperkte groep op zoek gaat naar duurzame handvaten in het leven, maar alle lagen van de bevolking, ook lage inkomensgroepen. Iedereen wordt beter van een meer duurzame woning. Minder energiekosten is hierbij één doorslaggevend element, maar ook de kwaliteit van de woning en gezondheid zijn van belang.

We zijn er bovendien van overtuigd dat dit model ook toepasbaar is op andere duurzame onderwerpen.

## 1.4. Het Duurzaam Huis

RISO Gent vzw werkte in 2003 en 2004 samen met GMF aan een participatiemodel voor een groepsmatige aanpak van de energie-audit. Dit paste in onze visie en maatschappelijke opdracht om zoveel mogelijk groepen, en voornamelijk kwetsbare groepen, mee te betrekken bij nieuwe maatschappelijk tendensen, zoals duurzaamheid.

In 2002 besloot RISO Gent vzw van start te gaan met het 'Duurzaam Huis' in de Dampoortwijk te Gent. Het 'Duurzaam Huis', is een ontmoetingsplaats rond energie, afval en huisvesting. Bewoners kunnen er gratis terecht voor uitwisseling, informatie, demonstratie en om bij te leren. Verder trachten we samen met hen naar oplossingen te zoeken. We gaan er vanuit dat mits kleine inspanningen rond afval, energie en huisvesting iedereen een



groter wooncomfort kan bereiken en de vaste kosten serieus kan drukken. Op die manier wordt 'duurzaamheid' een thema dat alle doelgroepen aanbelangt. Tenslotte heeft deze manier van werken eveneens tot doel het samenleven te verbeteren. Het Duurzaam Huis is gevestigd in de Wasstraat 53 te Gent en werkt in een kleinschalig bouwblok, met de bewoners uit volgende aangrenzende straten: Nieuwhof, Van Arenbergstraat, Banierstraat, Dendermondsesteenweg, Blijde Inkomststraat, Ambachtstraat, Neringstraat en Wasstraat. Dit bouwblok bestaat uit een 220-tal woningen waar ongeveer 500 mensen wonen. Het bouwblok scoort hoog in de Gentse Atlas van Kansarme Buurten, telt 45 % huurders en 24 % migrantengezinnen.



# 1 2 3 4 5 6

## Visie op participatie en **groepsmatige werking**

**P**articipatie wil in de eerste plaats zeggen **'deel-hebben'**, en geeft aan dat mensen sowieso een deel *zijn* van de maatschappij. Op basis daarvan heeft iedereen recht op een menswaardig bestaan en op de verworvenheden van de welvaartsstaat. Participatie betekent in dit kader dat mensen basisrechten hebben op centrale levensdomeinen: een leefbaar inkomen, huisvesting, onderwijs, gezondheidszorg, tewerkstelling, ... Sociale uitsluiting zorgt ervoor dat kwetsbare groepen niet als volwaardige burgers 'deel-hebben' aan onze maatschappij.

Daarnaast betekent participatie ook '**deel-nemen**'. Deelnemen aan de maatschappij betekent dat mensen weten welke mogelijkheden en maatregelen ze kunnen benutten en hier ook effectief gebruik van maken. Iedereen moet bepaalde rollen en verantwoordelijkheden kunnen opnemen en inspraak krijgen in maatschappelijke kwesties. Mensen krijgen een betere kijk op de samenleving en hun eigen plaats erin. Dit is geen vanzelfsprekendheid. Binnen deze visie moeten kwetsbare groepen beroep kunnen doen op vorming, informatie en ondersteuning om afhankelijkheid om te buigen naar zelfredzaamheid en deeloplossingen te vinden voor hun situatie.

Wanneer mensen participeren aan de *energie-audit* doen ze dit ook in de eerste plaats om deeloplossingen te vinden voor hun woonsituatie, energieverbruik of duurzame levensstijl.

Participeren kan op heel verschillende manieren van zeer resultaatgericht (ik wil mijn zolder isoleren en weet niet hoe eraan te beginnen) tot heel algemeen (ik vind het thema duurzaamheid wel interessant en wil er graag iets meer over weten). Sommigen zullen net aangetrokken en versterkt worden door de kracht van een groepswerking, terwijl anderen net willen participeren omdat ze individueel aan bod komen.

In die zin houdt participatief werken steeds ook '**maatwerk**' in. Dit betekent dat iedereen anders benaderd wordt. Om iedereen dezelfde kansen te geven op participatie, moet de één heel wat meer aandacht en ondersteuning krijgen dan de ander. Een gelijke benadering van alle mensen zal net ongelijkheid te weeg brengen.

Mensen maken voor zichzelf, al dan niet bewust, steeds een **kosten- en batenanalyse** vooraleer ze participeren.

Hierbij wordt duidelijk dat dingen en mensen worden beoordeeld op hun nut voor het dagelijkse leven. Op een vraag naar participatie mag je niet meteen een positieve reactie verwachten. Het antwoord zal afhangen van de wijze waarop je hen aanspreekt en hoe je hen kan motiveren. Hoe meer 'trefzeker' het aanbod op de gevoeligheden van de doelgroep afgestemd wordt, hoe meer kans je maakt om hen in beweging te krijgen. Hoe beter je zicht hebt op de voor- en nadelen van de participatie en het project, hoe meer je die kosten- en batenanalyse in je voordeel kan doen kantelen. In die zin is het belangrijk ervaringsgericht, behoeftengericht en draagkrachtgericht te werken.

Ervaringsgericht werken betekent dat je vertrekt vanuit de leefwereld van de doelgroep en probeert bij hun belevingen aan te sluiten.

Behoeftengericht werken betekent dat je de deelnemers de kans geeft bewust te worden van hun verlangens en verwachtingen. Als je wilt dat ze het zinvol vinden deel te nemen, dan moet je mogelijkheden bieden om hun elementaire behoeften te bevredigen.

Draagkrachtgericht werken tenslotte, houdt rekening met de actuele mogelijkheden en grenzen van deelnemers. Meedoen moet voor elke deelnemer een prikkel inhouden om een stapje verder te zetten. De ervaring dat ze meer weten en meer aankunnen, geeft energie en zekerheid om nieuwe uitdagingen aan te durven. Overvragen leidt alleen maar tot ontgoocheling en mislukking. Je kunt hen in dat geval niet verwijten dat ze afhaken.

Een groepsmatige aanpak van het participatiemodel is een **ondersteunend onderdeel** binnen een groter geheel. Het blijft daarbij

belangrijk dat iedereen kan deelnemen op de manier zoals hij/zij wil. Maar zoals er mensen zijn die liever alles alleen doen, is net het in groep werken voor anderen een stimulans. Sociale redenen (contact, vertrouwen, kennismaking, ...) ondersteunen de participatie. Zonder deze groepsdynamiek worden sommige mensen niet, gedeeltelijk of niet langdurig bereikt. In die zin is de groepsmatige wijkwerking een aanvullend en ondersteunend instrument dat vooral ten aanzien van kwetsbare groepen een belangrijke meerwaarde levert.

In deze groepsmatige aanpak is participatie altijd het resultaat van een **dynamisch wisselspel** tussen de deelnemers en het projectaanbod. Aan de kant van de deelnemers moet je rekening houden met wensen, mogelijkheden en grenzen. Aan de kant van het projectaanbod zijn er dan weer andere factoren: een bepaalde organisatievorm, allerlei contacten en bijeenkomsten, de manier van werken, het personeel, ... Deelnemers veranderen onder invloed van het project, het aanbod evolueert onder invloed van de deelnemers. Dat samenspel is dynamisch.







123

## Van visie naar praktijk: participatie en een groepsmatige werking

Vooraleer van start te gaan met een werking omtrent de energie-audit, is het van belang de beoogde groep deelnemers zo goed mogelijk in kaart te brengen.

Je moet een antwoord vinden op volgende vragen: Welke wijk, buurt of deelgemeente wordt precies afgebakend om aan te spreken met dit project? Hoe groot is die wijk, buurt of deelgemeente?

Verder moet je de beoogde deelnemers *leren kennen*. Formuleer daarvoor antwoorden op volgende vragen: Wat zijn de kenmerken van de bewoners van deze wijk? Wat hebben ze gemeenschappelijk en welke grote verschillen onderscheiden hen van elkaar? Wie is die doelgroep in al zijn heterogeniteit?

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de aard en de heterogeniteit van de beoogde groep deelnemers. We trachten aan te tonen hoe je deze kan doorgronden.

### 3.1. Verkenning van de doelgroep

De verkenning van de doelgroep heeft tot doel de beoogde groep deelnemers zo goed mogelijk in beeld te krijgen.

#### 3.1.1. Afbakening van de wijk, buurt of deelgemeente en het aantal deelnemers

Bij een groepsgerichte werking is het belangrijk dat je mensen gericht aanspreekt, samenbrengt, ondersteunt, ... Dit betekent dat de wijk of buurt die je afbakent om deelnemers aan te trekken niet oneindig groot mag zijn. In dit model vertrekken we van een groepsmatige aanpak, die op lokaal vlak (buurt, wijk of deelgemeente) ingezet wordt op kleine schaal. In die zin richt de methodiek zich op buurten, wijken, deelgemeenten van 500 tot 1000 inwoners. De bekendheid van de initiatiefnemers, de nabijheid van een ontmoetingsplaats, ... kan je als basis gebruiken om een geografische bepaling te doen.

*Binnen de werking van het Duurzaam Huis werd de doelgroep gevormd door de 220 gezinnen die binnen een afgebakend bouwblok van 8 straten woonden. Toen we in februari 2004 van start gingen met een groepsmatige werking omtrent de energie-audit, gebruikten we het bouwblok als basis om deelnemers aan te spreken. De geografische bepaling: 'een bouwblok aan de Dampoortwijk', werd hier bepaald door een bestaand project 'het Duurzaam Huis'.*

Een groepswerking is niet enkel plaatsgebonden, maar ook vrij tijdsintensief en verdraagt meestal slechts een beperkt aantal

deelnemers. Omdat deze methode uitgaat van een intensieve inzet van begeleiders en een zekere verdieping met duurzame effecten, mikken we op een maximum van een 50-tal deelnemende gezinnen.

*Aangezien onze groepsmatige werking in de Dampoortwijk een proefproject was, kozen we ervoor om te werken met 30 deelnemende gezinnen die op maat begeleid worden.*

#### 3.1.2. De aard van de groep

Met deze methodiek mikken we op alle lagen van de bevolking, ook kwetsbare groepen. Dit betekent dat de groepsgerichte werking garant moet staan voor de participatie van een representatieve afspiegeling van de bevolking. Om hieraan tegemoet te komen, is het nodig een duidelijk beeld te krijgen van de bevolking.

*Het bouwblok bestond uit 220 gezinnen. Het was een heterogene bevolking en dus moesten we ervoor zorgen dat deze ook afgespiegeld werd in de groep deelnemers. We kozen bewust voor een mix van deelnemers, met een specifieke ondersteuning voor kwetsbare groepen.*

Bij de verkenning van de aard van de groep moet je grondig en systematisch te werk gaan. Zowel de **feitelijke situatie** van de gezinnen, als de manier waarop ze deze **situatie beleven**, moet in beeld gebracht worden.

- De feitelijke situatie van de gezinnen die behoren tot een afgebakende wijk, buurt of deelgemeente hebben betrekking op aspecten als herkomst, gezinsgrootte, leeftijd, inkomen,

eigenaar of huurder, ... Omdat het hier een project over energie betreft, behoort ook het energieverbruik tot deze gegevens. Tracht deze kwantitatieve gegevens of feiten zoveel mogelijk in kaart te brengen.

- Via kwalitatieve gegevens tracht je ook een beeld te krijgen van hoe bewoners hun situatie beleven. Zo krijg je zicht op de ervaringen van deelnemers. Je bekijkt de manier waarop mensen de feiten beleven, welke wensen, belangen en behoeften ze hebben. Met betrekking tot dit project tracht je te achterhalen welke indruk mensen hebben over hun energieverbruik of factuur, of ze behoefte hebben tot het besparen van energie, ...

Hoe meer contact je met de deelnemers hebt, hoe meer je te weten komt over hun feitelijke levenssituatie, ervaringen, behoeften, belangen en wensen.



**Doordat het Duurzaam Huis reeds anderhalf jaar actief was in het bouwblok hadden we een duidelijk zicht op de feitelijke situatie van de meeste bewoners. Door een aantal gesprekken met verschillende mensen bleek al gauw waar de noden en behoeften zich situeerden. Sommigen willen besparen, maar kunnen niet omwille van beperkte mogelijkheden. Anderen beschikken over voldoende middelen, maar willen niet omdat energiebesparende ingrepen en aankopen bijvoorbeeld niet esthetisch zijn.**

Wil je komen tot wat er echt leeft bij mensen, wat hen bezig houdt, dan mag je tijdens dit verkennend proces niet uitgaan van eigen behoeften, verwachtingen, kennis, vaardigheden, ... Inzicht in deze kwalitatieve, maar ook kwantitatieve aspecten is dan ook heel belangrijk om:

- reacties en gevoelens van deelnemers beter te begrijpen

**Een gezin dat aangeeft dat ze het gevoel hebben niet meer te kunnen besparen (ervaring) en hier ook geen behoefte aan hebben (behoefte), kan je begrijpen als je weet dat het gezin bestaat uit 2 senioren, een energieverbruik heeft ver onder het gemiddelde, en niet beschikt over energieverbruikende comforttoestellen (feiten).**

- het aanbod zoveel mogelijk af te stemmen op de doelgroep

**Een gezin dat het moet stellen met een zeer beperkt inkomen (feit), zal geen behoefte hebben om grote ingrepen of energiebesparende aankopen te doen (behoefte). In het aanbod over de energie-audit moeten we hiermee rekening houden. Dit kan door vooral te focussen op gedragsverandering in plaats van aankopen of verbouwingen.**

- onderlinge verbanden aan te geven

De grootte van het gezin (feit) beïnvloedt de behoefte aan energie. Een groot gezin heeft doorgaans meer behoefte aan energie dan een klein gezin (behoefte).

- gaandeweg een beter zicht te krijgen op de mogelijkheden, vaardigheden (kunnen) en kennis (weten) van mensen

Iemand met een zeer beperkt inkomen (feit) zal vaak niet in staat zijn om grote ingrepen uit te voeren, zoals het afsluiten van een trapgat door middel van een deur (mogelijkheid). Toch kan die persoon een alternatief vinden waardoor hij/zij de ingreep toch kan verwezenlijken, zoals het afsluiten van het trapgat met een mooi en goed afsluitend gordijn waarbij onderaan gewichtjes voorzien worden zodat het zoveel mogelijk tocht weert (vaardigheid).

Iemand verbruikt zeer veel energie. Door de energie-audit te doen, ontdekt zij dat de elektrische boiler hiervoor verantwoordelijk is (kennis). Deze boiler laadt dag en nacht warm water op. Het probleem wordt best verholpen door bij de energieleverancier een tweevoudig stroomtarief aan te vragen waardoor de boiler enkel op het goedkopere nachttarief kan werken (mogelijkheid). Aangezien deze aanvraag snel meer dan 125 € kost, en mevrouw huurder is, besluit ze dit niet te doen, maar wel een timer te installeren (vaardigheid).

### 3.1.3. De doelgroep segmenteren in subdoelgroepen

Binnen de groep gezinnen die behoren tot de afgebakende wijk, buurt of deelgemeente kan je op basis van kenmerken als herkomst, woonsituatie, leeftijd, gezinsgrootte, ... subdoelgroepen aflijnen. Hieronder vind je enkele voorbeelden van subdoelgroepen:

#### Kenmerk Subdoelgroepen

Kenmerk	Subdoelgroepen	
Herkomst	Autochtoon	Allochtoon

#### Kenmerk Subdoelgroepen

Kenmerk	Subdoelgroepen	
Woonsituatie	Huurder	Eigenaar

#### Kenmerken Subdoelgroepen (... jaar oud)

Kenmerken	Subdoelgroepen (... jaar oud)					
Leeftijd	-20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	60+

#### Kenmerken Subdoelgroepen (aantal personen per gezin)

Kenmerken	Subdoelgroepen (aantal personen per gezin)					
Gezinsgrootte	1	2	3	4	5	6+

Bij de werving van deelnemers is het de kunst om ervoor te zorgen dat alle subdoelgroepen voldoende vertegenwoordigd zijn. Door een onderscheid te maken tussen subdoelgroepen en de diversiteit van de groep te benoemen, kan je gericht aanspreken en aansporen. Als je hierin slaagt, dan kan je spreken van een doelgroep die de huidige bevolking, met al zijn heterogeniteit en diversiteit, voldoende representeert.

## 3.2. Aan de slag met de energie-audit

De energie-audit is het basisinstrument waarmee aan de slag gegaan wordt. Dit instrument wijst immers de pijnpunten aan in een woning en bezorgt je de tips waarrond je nadien zal werken.

### *Waar start je mee?*

Een energie-audit start met de verbruiksgegevens van een gezin over één volledig jaar, de jaarafrekening van water, gas en elektriciteit. Indien gezinnen met stookolie verwarmen dan wordt het aantal liter per jaar genoteerd. Deze jaargegevens vergelijk je met de gemiddelde verbruiken (zie bijlage 2) en je weet onmiddellijk waarop in die woning het accent zal liggen, water, elektriciteit of verwarming.

Verder is het eveneens verrijkend om een duidelijk zicht te hebben op het gemiddelde energieverbruik van bewoners. Hoe specifieker deze cijfers zijn, hoe makkelijker ze kunnen toegepast worden (specifiek naar gezinsgrootte, gesloten bebouwing, ...). Een vergelijkingspunt met een zeker gemiddelde biedt vele mensen houvast in welke richting ze verder moeten evolueren.

Het is dus belangrijk dat alle deelnemers hun jaarafrekening voor handen hebben of deze opvragen.

### *Wie voert de energie-audit dan uit?*

Normaalgezien kunnen particulieren dit zelf. In het kader van het participatiemodel en de brede doelgroep ervan is het aangewezen dat er iemand wordt geselecteerd om bij de mensen langs te gaan. Deze persoon zal per woning ongeveer een klein uur nodig

hebben om alle vragen van de energie-audit te beantwoorden. Deze vragen zijn meestal te beantwoorden met ja of neen, of het is een eenvoudige meerkeuzevraag.

Gezien deze persoon tijdens zijn bezoeken geen laptop met internetverbinding heeft, zal deze achteraf alle antwoorden op internet moeten ingeven om per gezin een rapport met tips te bekomen.

### *Kwalificaties van de uitvoerder?*

De energie-audit is laagdrempelig opgesteld opdat iedereen ermee aan de slag kan. Het is een internettoepassing. De minimale vereisten zijn dus het kunnen werken met een computer en een internetprogramma.

### *Praktisch tips?*

Wie een participatieproces opstart rond een energie-audit, voert best eens een paar audits uit op enkele proefwoningen. Zo weet je waar de energie-audit accent op legt en heb je er meer oog voor terwijl je de woning doorloopt. Het is eveneens zinvol de rapporten van deze proefwoning door te nemen zodat je weet waarom welke vragen gesteld worden. Zo kan je zelf wat toelichting geven indien de bewoners er om vragen.

De energie-audit ordent alles thematisch (bvb. dakisolatie, vensters, verwarming, verlichting, huishoudelijke toestellen, ...). In principe kan je de vragenlijst aflopen terwijl je van de zolder naar de kelder wandelt. Je kan echter niet vermijden dat je in één kamer vragen betreffende meerdere thema's dient te beantwoorden. Daarom is het zinvol de structuur van de energie-audit in het achterhoofd te hebben.

### Professionele hulp?

Het is niet nodig een architect of iemand met bijzondere kwalificaties bij het project te betrekken. Wat niet wegneemt dat het kan. Zit er in het buurtcomité een enthousiaste architect of bouwkundige, of iemand met veel bouwervaring, dan is het meegenomen wanneer deze zich engageert om de energie-audits uit te voeren.



## 3.3 Het aanbod uitwerken

Na de verkenning van de doelgroep en de energie-audit, sta je voor de opdracht een aanbod te ontwikkelen om de vooropgestelde doelgroep te bereiken.

Een overtuigend, aantrekkelijk en toegankelijk aanbod zorgt ervoor dat de deelnemers niet alleen instappen in het project, maar ook dat ze blijven participeren.

### 3.3.1. Het aanbod aantrekkelijk maken

Op de eerste plaats moet het aanbod qua vorm en inhoud aantrekkelijk zijn. Dit betekent dat het project een zekere uitstraling moet hebben die de interesse en nieuwsgierigheid van deelnemers prikkelt. We beschrijven een aantal criteria die de aantrekkelijkheid van je aanbod meebepalen. Afhankelijk van de deelnemer, zullen bepaalde criteria meer of minder doorwegen. Achteraan in de bijlagen hebben we een checklist toegevoegd die als leidraad gebruikt kan worden bij het beoordelen van de aantrekkelijkheid van een project (zie bijlage 3).

#### ■ Een positief imago van de medewerker(s)

Als je als medewerker van bij de start van het project bij de groep deelnemers bekend bent én een positief imago hebt, dan zullen mensen gemakkelijker deelnemen. Dit kan te maken hebben met de vertrouwensband die ze met jou hebben opgebouwd of met de dingen die je voorheen, al dan niet in een project, verwezenlijkt hebt.

Bij de aanvang van het project, was het Duurzaam Huis gedurende anderhalf jaar actief in het bouwblok. De bewoners waren vertrouwd met de werking en de medewerkers van het Duurzaam Huis. Gedurende deze tijd waren we er al in geslaagd een aantal zaken zoals sluikestortacties, een afvalverzamelplaats, ... te verwezenlijken. Met een aantal bewoners hadden we een vertrouwensband opgebouwd.

#### ■ Een aanbod dat aansluit bij behoeften, wensen en verwachtingen

Een aantrekkelijk aanbod sluit aan bij de leefwereld van de doelgroep en speelt in op meerdere drijfveren. Hoe praktisch bruikbaar is dit aanbod voor mijn persoonlijk leven? Hierbij heb je niet enkel oog voor materiële voordelen, maar ook psychologische elementen als sociaal contact. Deelnemers moeten zelf kunnen bepalen in welke mate ze van dit aanbod willen gebruik maken. Zo kan je aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de doelgroep. Naast 'bruikbaarheid' speelt ook betaalbaarheid een rol: zitten er financiële voordelen aan dit aanbod vast of zal dit aanbod mij net (hoeveel) geld kosten?

Tijdens het project werd tegemoet gekomen aan verschillende factoren. Zo werden materiële voordelen als een gratis spaarlamp, een besparing op de energiefactuur, ... en psychologische voordelen als sociaal contact tijdens bijeenkomsten, erkenning, inzet via de Klussenploeg, ... ingebed in het project.

#### ■ Taakgericht werken versus een aangenaam groepsklimaat

Sommige deelnemers zullen belang hechten aan een vlotte organisatie. Zij zullen eerder taakgericht te werk willen gaan. Anderen zullen eerder oog hebben voor een aangenaam groepsklimaat. Tenslotte is er een groep die een combinatie van beiden belangrijk vindt. Als medewerker is het de kunst om taakgericht werken te combineren met een ontspannen sfeer.

Het aanbod van het project was zowel gericht op taakgericht werken als het creëren van een aangenaam groepsklimaat. Zo werden er groepsbijeenkomsten voorzien voor diegene die er behoefte aan hadden. Tijdens deze bijeenkomsten, trachtten we niet enkel het aanbod te kaderen, maar ook ruimte te bieden voor sociale contacten en een ontspannen sfeer. We verwachtten de aanwezigheid van slechts een beperkt aantal deelnemers. Dit had te maken met het feit dat een deel onder hen voldoende had aan informatie in een folder of brochure. Ze hadden geen bijkomende uitleg meer nodig. Een extra groepsmoment was voor hen overbodig.

### 3.3.2. Het aanbod toegankelijk maken

Op de tweede plaats moet het aanbod toegankelijk zijn. Zo moet het project aansluiten bij de kennis, mogelijkheden en vaardigheden van de deelnemers. Dit heeft te maken met het wegwerken van drempels die deelname en participatie aan het project in de weg staan. Achteraan in de bijlagen hebben we een checklist toe-

gevoegd die als leidraad gebruikt kan worden bij het beoordelen van de toegankelijkheid van een project (zie bijlage 4).

### ■ Goede randvoorwaarden

Gedurende het project is het van wezenlijk belang zorg te dragen voor bepaalde randvoorwaarden, zoals de plaats en het tijdstip van activiteiten, kinderopvang, kosteloosheid, ... Dit zorgt ervoor dat het aanbod 'bereikbaar' wordt voor iedereen. Door een aanbod bijvoorbeeld op verschillende momenten in te richten zorg je er ook voor dat meer mensen 'beschikbaar' zijn om hierop in te gaan.

Een inbedding van de groepsgerichte werking binnen een bestaand project, zoals het Duurzaam Huis, heeft als voordeel dat er meestal een ruimte ter beschikking is waar activiteiten kunnen plaats vinden, in dit geval de benedenverdieping van het Duurzaam Huis.

Elke groepsbijeenkomst werd zowel 's middags als 's avonds georganiseerd. Indien deelnemers om de één of andere reden niet aanwezig waren, bezorgden we hen de nodige informatie via een huisbezoek. Ook bij de afname van de audit hadden de deelnemers de keuze tussen drie momenten: voormiddag, namiddag of avond.

Tijdens de groepsbijeenkomsten waren er meestal geen of weinig kinderen aanwezig. Vandaar dat er tijdens deze activiteiten geen kinderopvang was.

### ■ Een doorzichtig aanbod

De deelnemers moeten een duidelijk zicht hebben op de doelstelling van het aanbod, de verwachtingen en de stappen die ze daartoe moeten ondernemen. Het aanbod moet 'begrijpbaar' zijn. Hanteer eenvoudig taalgebruik en let op voor vakjargon. Verder moet het project qua tijd en inzet duidelijk afgebakend zijn.

**Binnen het project trachtten we volgende aspecten duidelijk te omschrijven:**

**Doelstelling: 'na afname van de energie-audit enkele energiebesparende tips uitvoeren waardoor je kunt besparen op je energiefactuur'**

**Stappen binnen een duidelijk afgebakend tijdsschema:**

- Maand 1: verspreiding van een folder en informatie via de nieuwsbrief
- Einde maand 1: groepsmoment ter verduidelijking van het project
- Eerste helft maand 2: huisbezoeken voor uitleg en afspraak afname energie-audit
- Tweede helft van maand 2: afname energie-audit
- Midden maand 3: terugkoppeling audits
- Eind maand 3: groepsbijeenkomst om collectieve problemen en noden gezamenlijk aan te pakken
- Maanden 4 en 5: opvolgen en uitwerken van voorstellen uit groepsbijeenkomst

Het aanbod energie-audit was duidelijk afgebakend in tijd en inzet. Net deze taakgerichte duidelijkheid kan de drempel tot deelname verlagen, en de heterogeniteit van de deelnemersgroep vergroten. Dit is geen proces/project dat jaren aansleept.

### ■ Informatie over het aanbod verspreiden

Het verspreiden van informatie over het project doe je best in een aangepaste vorm en op diverse manieren. Een combinatie van enerzijds schriftelijke en anderzijds mondelinge informatieverspreiding is aangewezen. Tracht enkel de essentie over te brengen en de deelnemers niet te belasten met allerlei randinformatie. Laat deelnemers weten dat ze bij de begeleider(s) van het project steeds terecht kunnen voor extra informatie.

*Binnen de werking van het Duurzaam Huis verspreiden we maandelijks een nieuwsbrief in het bouwblok. In februari 2004 werd het project omtrent de energie-audit in deze nieuwsbrief voorgesteld. De doelstelling en het stappenplan werden hierin kort en bondig weergegeven, alsook de manier waarop mensen zich konden inschrijven en extra informatie bekomen.*

*Ondanks het feit dat alle bewoners de nieuwsbrief krijgen, betekent dit niet dat de informatie alle bewoners bereikt. Vandaar dat we ook steeds een groepsmoment organiseerden. De aankondiging hiervan werd verspreid via huisbezoeken en bestaande activiteiten zoals het wekelijks ontbijt, de afvalverzamelplaats, ...*

### 3.3.3. De meerwaarde van groepsbijeenkomsten

Groepsbijeenkomsten bieden een meerwaarde aan een project in die zin dat je de deelnemers een divers aanbod kan aanbieden. Voor sommigen is een schriftelijk kanaal voldoende, terwijl anderen nood hebben aan mondelinge informatie. Sommigen hebben nood aan een individuele gestructureerde aanpak, anderen eerder aan een collectief en aangenaam groepsklimaat. Op die manier

kan je als begeleider inspelen op verschillen en voor elk wat wils aanbieden. Naast een individuele aanpak biedt een aanvullende groepsgerichte aanpak de mogelijkheid 'op maat' te werken om aldus zoveel mogelijk deelnemers uit verschillende subdoelgroepen te bereiken.

*Misschien kan het schriftelijk examen van de rijkschool hierbij dienen als vergelijkend voorbeeld. Sommigen blokken hiervoor een handboek uit het hoofd, anderen leren meer door het maken van oefeningen op de pc en nog anderen zullen hiervoor enkele cursussen moeten volgen.*



### 3.4. Werving van deelnemers

Eens je een boeiend aanbod hebt, moet je mensen aanspreken. Nadien moet je het initiatief bekend maken en mensen uit je doelgroep overtuigen deel te nemen. Bij de start hangt alles af van de wijze waarop je het aanbod voorstelt.

#### 3.4.1. Geïnteresseerden zoeken - methodieken

Wie je zal bereiken is afhankelijk van de kanalen die je hiervoor gebruikt. Wil je een heterogene groep bereiken, dan kan je niet enkel schriftelijk materiaal zoals brieven, folders en affiches gebruiken. Ook verbale kanalen als mond aan mond reclame, persoonlijke contacten, vertrouwenspersonen, ... zijn van groot belang in het bereiken van mensen.

##### *Folders en affiches*

Bij de aanvang van een project kan je een informatiefolder en affiches verspreiden met een duidelijke vermelding hoe geïnteresseerden zich kunnen inschrijven. Dit kanaal heeft als voordeel dat je op een relatief korte tijd veel mensen kan bereiken. Het nadeel is dat bepaalde mensen uit de boot vallen: mensen die nooit folders lezen of mensen die alle ongeadresseerde post sowieso in de papiermand kieperen. En dan zwijgen we nog over het bereiken van sommige subdoelgroepen: zij die geen Nederlands spreken of zij die niet kunnen lezen ...

Als je via folders en affiches zoveel mogelijk mensen wilt bereiken, is het aangeraden enkel relevante informatie duidelijk en begrijpbaar op te nemen. Je kunt je folder, ter controle, steeds laten na-

lezen door een Centrum voor Basiseducatie, een Vereniging Waar Armen het Woord Nemen, ...

*Binnen RISO Gent vzw hanteren de medewerkers bij het maken van materiaal voor de doelgroep het Charter Eenvoudig Geschreven Nederlands. Dit is een instrument met taaltips over woordgebruik, zinsbouw, vorm en structuur die je kan gebruiken om eenvoudige en begrijpbare teksten te schrijven (zie website RISO Gent vzw: <http://www.risogent.easynet.be/>).*

##### *Deelnemers inschakelen*

Mond-aan-mond reclame is één van de meest efficiënte kanalen om nieuwe deelnemers uit diverse subdoelgroepen te werven. Zo zal informatie niet enkel in de vereiste 'taal' doorgegeven worden, maar worden ook de juiste argumenten feilloos uitgespeeld om iemand te overtuigen. Let op dat informatie steeds correct wordt overgebracht.

*Nadat Nadine en Peter zich aangediend hadden voor de energie-audit, en de uitleg erover verder beluisterd hadden, spraken ze nog twee andere koppels (uit hun straat) aan die zich eveneens prompt kwamen 'inschrijven'.*

*Informatie die via mond-aan-mond reclame wordt doorgegeven is soms niet correct. Zo kreeg één individu te horen dat er een project over energie van start was gegaan. Haar informatie bleef enkel beperkt tot het thema energie. Op een dag kwam ze langs met een energiefactuur en de verwachting dat wij voor haar de geschikte energieleverancier konden aanduiden. Op deze momenten is het belangrijk kort op de bal te spelen om misverstanden meteen uit de weg te ruimen.*



### Organisaties, diensten en sleutelfiguren inschakelen

Beroep doen op organisaties, diensten en sleutelfiguren die met de doelgroep werken, is een andere manier om geïnteresseerden aan te trekken. Zij kunnen vertrekken vanuit een vertrouwensband om geïnteresseerden te motiveren en in contact te brengen met begeleiders van een project. Ook hier is het belangrijk dat de sleutelfiguren op de hoogte zijn van de nodige informatie.

Eén van de medewerkers van het Duurzaam Huis was jarenlang actief in de Buurtraad. Via hem konden we een aantal geïnteresseerden bereiken. Ook via het Buurtcentrum Sint-Amandsberg kwamen we in contact met mogelijke deelnemers.

### Gebruik maken van bestaande schriftelijke kanalen

Als je groepsmatig werking is ingebed in een bestaande voorziening (dienstencentrum, kaartlerslokaal, parochiezaal, ...), kan je ook steeds gebruik maken van de kanalen van die voorziening. Daarnaast beschikt ongeveer elke Vlaamse gemeente over een informatieblad. Een kort duidelijk artikel in zo'n algemene publicatie kan heel ondersteunend zijn voor de werving. Het maakt dat mensen wanneer ze later hierover nog eens aangesproken worden, het project 'herkennen'.

In de maandelijkse nieuwsbrief van het Duurzaam Huis, lanceerden we in de maand februari een oproep om deel te nemen aan een project omtrent de energie-audit.

### Gebruik maken van 'lage-drempel' kanalen

Bij het zoeken naar geïnteresseerden kan je ook steeds gebruik maken van bestaande 'lage-drempel' ontmoetingsplekken in de wijk. Gewoon als medewerker van het project 'energie-audit' de lokale winkels gebruiken, het plaatselijke café of apotheek eens bezoeken en je er kort voorstellen, zijn betekenisvol. Bewoners kunnen er uit eerste hand vragen stellen.

Daarnaast worden er ook vaak lage-drempel activiteiten georganiseerd in een wijk. Aanwezig zijn tijdens deze activiteiten maakt dat er sowieso gesprekken ontstaan omtrent de energie-audit.

In het Duurzaam Huis gaat er wekelijks als ontmoetingsmoment een ontbijt door op donderdagvoormiddag. Tijdens het ontbijt wordt er over vanalles en nog wat gebabbeld. Ook het project

energiewijken kwam zo op tafel. Voor sommige mensen is deze extra verduidelijking de druppel die 'al dan niet' meedoen bepaalt.

Daarnaast liet een medewerker van het Duurzaam Huis zijn haar knippen bij de plaatselijke kapper en was dit een ideale gelegenheid om enkele vragen over het project te beantwoorden.

### Huisbezoeken

Via voorgaande kanalen bekom je een eerste lijst met kandidaat-deelnemers. Op basis daarvan kan best bekeken worden welke subcategorieën deelnemers onvoldoende bereikt werden. Het is vooral de bedoeling om net die groepen specifiek te benaderen via huisbezoeken.

Andere deelnemers en sleutelfiguren kunnen een eerste contact met kandidaat-deelnemers vergemakkelijken.

Huisbezoeken hebben als voordeel dat je op een open en directe wijze in contact komt met mogelijke deelnemers. Het geeft je heel wat informatie over het gezin, het wooncomfort en de wooncultuur. Let wel op dat je een reden hebt om bij de mensen aan te kloppen. Misschien kan je een aanleiding benutten zoals een bewonersbevraging, een buurtfeest, ... Het artikel dat in het plaatselijke infokrantje verscheen, kan ook een herkenbare referentie zijn.

Het nadeel is dat je veel tijd moet investeren, terugkeren als mensen niet thuis zijn, 's avonds mensen bezoeken, ... Aangezien die tijd meestal niet voorradig is om de gehele wijk aan te spreken, is net de opmaak van een afgebakend lijstje 'huisbezoeken' belangrijk. De minst bekende mensen en kwetsbare groepen genieten hierbij prioriteit.



Jaarlijks doen we in het bouwblok een algemene bevraging bij de bewoners. Via deze bevraging peilen we naar de mening van de bewoners over de afgelopen programmatie en vragen we hen ook zich uit te spreken over toekomstige activiteiten. Tenslotte trachten we ook een zicht te krijgen op hun interesse of voorkeur voor één van de thema's die betrekking hebben op het Duurzaam Huis.

In de bevraging van 2003 namen we de volgende vraag op: 'Moesten we samen met de Gentse MilieuAdviesWinkel (een initiatief van GMF) een nazicht van je woning doen op het vlak van duurzaamheid en op basis daarvan suggesties doen, zou dat jou interesseren?' 30 inwoners waren geïnteresseerd.

### 3.4.2. Verduidelijking van het project

De verduidelijking of presentatie van het project energie-audit is een eerste middel om mensen te motiveren eraan mee te doen. Informatie die je verspreidt, moet daarom volgende vragen van kandidaat-deelnemers beantwoorden:

- Wat kan ik bereiken en hoe lang zal dat duren?
- Wie organiseert of financiert dit?
- Doen er al mensen mee en ken ik er misschien van?
- Wat gebeurt er zoal en hoe zal er gewerkt worden?
- Wat wordt er van mij verwacht?
- Wat zijn de voordelen?

Deze verduidelijking gebeurt grotendeels op dezelfde manier als het zoeken van geïnteresseerden. Eens de geïnteresseerde gevonden is, is het kwestie om op zo eenvoudig mogelijke manier het project te verduidelijken.



Omdat we ervan uitgaan dat we met een divers kandidaat-deelnemersveld werken, is het ook logisch om de informatie over het project op een diverse manier en via verschillende kanalen aan te bieden. Een goede mix tussen schriftelijke en mondelinge informatie is aangewezen.

#### *Via expliciete bespreking*

##### **Folder**

Een eerste kanaal is een korte, algemene kennismakingsfolder die voldoende attractief is om nieuwsgierig te maken. Mensen kunnen zich via een antwoordkaart als geïnteresseerde opgeven voor de energie-audit. Deze folder wordt best in alle brievenbussen gebust één à anderhalve maand voor de afname van de energie-audit.

##### **Bestaande schriftelijke kanalen**

Een gelijkaardige tekst als die op de folder kan ook verspreid worden via bestaande kanalen zoals een informatiekraantje, nieuwsbrief, ledenblad, ...

##### **Huisbezoeken**

Huisbezoeken geven de kans om een algemene uitleg over het project 'op maat' te geven. Zo kan aanvullende of aangepaste informatie gegeven worden afhankelijk van de noden, behoeften, vragen en bekommernissen van de bewoners.

**Je huis wordt doorgelicht en dit geeft het gevoel dat je gecontroleerd wordt, op de vingers getikt wordt, ... Je kunt mensen geruststellen dat de audit helemaal geen controle is en dat er enkel advies gegeven wordt.**

De verschillende stappen en de tijdsduur van het project geven de indruk dat het een groot engagement vraagt. Dit schrikt af. Door mensen uit te leggen wat er precies van hen verwacht wordt en welke voordelen ze er bij hebben, zien velen in dat het de moeite loont.

Verder konden we van deze huisbezoeken gebruik maken om een datum voor de audits vast te leggen.

#### **Bestaande kanalen binnen een werking**

Indien de energie-audit gebeurt op een plaats waar ook nog andere vergaderingen of samenkomsten plaatsvinden, kan een expliciete mondelinge voorstelling van het project tijdens deze samenkomsten aan bod komen.

In het Duurzaam Huis werd het project energie-audit besproken tijdens de 'bewonersbijeenkomst' en de 'vrouwengroep'.

#### **Inrichten startmoment: informatievergadering**

Om deelnemers de kans te geven op alle vragen een antwoord te krijgen, om niet te verdrinken in huisbezoeken en om verder in te schatten hoe goed of diep de vorige instrumenten gewerkt hebben, is het opzetten van een 'startmoment' een goede methode. Enerzijds biedt het de gelegenheid om eventueel plaatselijke pers aan te spreken (en verder bekendheid te geven aan het initiatief), anderzijds wordt het voor iedereen duidelijk dat de energie-audit au-serieux genomen wordt. Bovenal is het natuurlijk een volgende mogelijkheid voor kandidaat deelnemers om contact op te nemen en om goed zicht te krijgen op het project.

### **Via ondersteunende bespreking**

#### **Informele contacten met deelnemers/sleutelfiguren**

Het kennen en betrekken van deelnemers op informele wijze, maakt het mogelijk dat bijkomende vragen of bedenkingen geuit en opgelost worden.

#### **Deelname aan bestaande buurtactiviteiten**

Door aanwezig te zijn op bestaande andere activiteiten wordt het project 'energie-audit' levend gemaakt in de buurt, wijk of deelgemeente.

### **3.4.3. Instappen in het project energie-audit**

Het zoeken van geïnteresseerden, het aanbod zelf en de voorstelling ervan, zullen bepalen of mensen al dan niet instappen in een project. Vooral de manier waarop het project bij de deelnemers overkomt, of het inspeelt op hun behoeften en aansluit bij hun kennis en vaardigheden, kan van doorslaggevende aard zijn.

De deelnemers komen tot een beslissing om al dan niet in het project in te stappen. Sommigen zullen eerst de kat uit de boom kijken tot het project goed en wel loopt, anderen zullen zich er meteen insmijten. Sommigen reageren impulsief: ja of neen. Hierbij weegt meestal één of enkele factoren door.

Om tot een beslissing over te gaan, zullen deelnemers al dan niet bewust, een kosten-baten analyse maken: de voor- en nadelen van elk alternatief worden tegen elkaar afgewogen. Uiteindelijk zal de deelnemer datgene kiezen met de meeste voordelen.

	Kosten	Baten
<b>Meedoen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ik moet tijd vrijmaken (voor een audit, voor een groepsbijeenkomst, voor veranderingen, ...)</li> <li>- andere gezinsleden zijn er niet voor te vinden</li> <li>- ik heb minder vrije tijd</li> <li>- ik ben moe na het werk</li> <li>- ik moet achteraf veranderingen aanbrengen</li> <li>- ik moet mijn gedrag veranderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ik leer mijn burens kennen</li> <li>- ik heb een bezigheid</li> <li>- ik zal er wel iets bij opsteken,</li> <li>- het kost niets, het kan alleen opbrengen</li> <li>- mijn energierekening gaat nadien naar beneden</li> <li>- mijn woning wordt gezonder</li> <li>- ik kan de hoge energierekening met mijn gezin bespreekbaar maken</li> </ul>
<b>Niet meedoen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ik leer geen nieuwe mensen kennen</li> <li>- ik blijf met het probleem van een hoge energierekening zitten</li> <li>- ik word niet geholpen om kleine veranderingen in huis uit te voeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ik moet geen tijd vrij maken</li> <li>- ik moet mijn leven niet veranderen, de huidige situatie is rustiger</li> <li>- ik maak geen bijkomende kosten</li> </ul>

Wanneer mensen akkoord gaan om deel te nemen, is dat op zich reeds een hele prestatie. Het is een eerste vorm van participatie.

Het wervingsgedeelte wordt beëindigd, wanneer je een lijst namen hebt van een heterogene groep deelnemers. Maak deze lijst ruim genoeg, want er zullen nog enkele mensen afvallen, omwille van een verhuis, ...

**In het bouwblok van het Duurzaam Huis kwamen we via allerlei kanalen aan een groep van 40 geïnteresseerden. Uiteindelijk werkten er 30 gezinnen effectief mee.**

Indien er een te grote groep geïnteresseerden is, kan bekeken worden welke mensen eerder aansluiting vinden via het model van

groepsmatige aanpak, en welke mensen de energie-audit op zichzelf kunnen uitvoeren. Hiervoor is faciliterend werken belangrijk.

**Om een geslaagde groepswerking te realiseren kan je maximum met 50 deelnemers werken. Indien er meer mensen willen deelnemen, kan je die mensen alsnog bereiken door een pc ter beschikking te stellen waardoor mensen zelf de energie-audit kunnen uitvoeren.**

**Binnen het bouwblok konden gezinnen die niet deelnamen aan het project via de nieuwsbrief ideeën opdoen rond energiebesparing, deelnemen aan een spaarlampenbeurs, ...**

## 3.5. Motiveren van deelnemers

### 3.5.1. Blijven participeren

Nadat mensen zich geïnformeerd hebben en van daaruit gekozen hebben om deel te nemen, volgt een tweede belangrijk moment. Daarbij beoordeelt de deelnemer of het de moeite waard is om er mee door te gaan. Zo zullen deelnemers een zicht krijgen op wat het project al dan niet te bieden heeft en trachten in te schatten of ze het project al dan niet aankunnen.

De energie-audit werd uitgevoerd bij Odette en George. In het verslag van de audit lag de klemtoon op haalbare veranderingen. Er moesten geen grote renovatiewerken in de woning gestart worden en de voorstellen zouden geen handenvol geld kosten. Zo begon George met het plaatsen van een plastic fles in de WC bak en kocht hij al enkele spaarlampen, terwijl Odette bezig was aan een gordijn om het trapgat af te sluiten.

Zo kan ook de verdere deelname acuut in vraag gesteld worden na een teleurstellende ervaring of conflict. Als begeleider is het zaak om op dat moment kort op de bal te kunnen spelen.

Het is mogelijk dat deelnemers afhaken omdat de energie-audit niet op het moment van de afspraak uitgevoerd werd. Als je op dat moment een goed contact hebt met je deelnemers en meteen inspeelt op de feiten, kan je de draad weer oppikken. Zo kan het aanbrengen van argumenten voor de afwezigheid van de auditor, een tussenkomst bij het maken van een nieuwe afspraak, ... voldoende zijn om de deelname opnieuw te verzekeren.

Door de heterogeniteit van de doelgroep is het noodzakelijk dat er op maat van de deelnemers gewerkt wordt. Ingaan op noden en leervragen is hierbij essentieel. Hoe diverser (individueel of in groep, praktisch of theoretisch, didactisch of ontspannend, ...) dit kan gebeuren, hoe aangepaster aan de verschillende deelnemers, hoe groter de leermogelijkheden worden. De ene methodiek zal voor de ene werken, maar voor de andere niet.

### 3.5.2. Van deelnemen tot actieve participatie

Al je pogingen om een doelgroep tot participatie te bewegen, noemen we 'participatieverruiming'. Je zoekt een zo ruim mogelijke groep die participeert.

Naast de mogelijkheid om de energie-audit op het web te raadplegen, stelt de gemeente een ambtenaar aan die een proces op gang brengt om zoveel mogelijk mensen gebruik te laten maken van de energie-audit.

Daarnaast bestaat de opgave er ook uit deelnemers tot 'participatieverdieping' te brengen. Gebruik maken van de energie-audit is eigenlijk niet voldoende. Met het project moet je erin slagen om mensen tot verandering aan te zetten.

Naast het feit dat er een gratis energie-audit gebeurde bij de deelnemers, zorgde de audit ervoor dat mensen ook tot gedragsverandering kwamen: sommigen zetten de verwarming een graadje lager één uur voor ze gaan slapen, anderen gebruikten niet langer de stand by stand van toestellen, ...

Naast verdieping zorgt ook een meer *actievere vorm van participatie* voor een blijvender resultaat. Kansen tot actieve participatie schep je als je bewust en op een actieve wijze uitnodigt tot inspraak en het opnemen van taken. Daarbij doe je appel op de deelnemer om zelf actief te zijn, zonder hem te verplichten.

### **Deelnemers kunnen mee bepalen**

Het uitvoeren van een energie-audit is een vrij afgebakend project. Daarbij worden bij aanvang een reeks kernmomenten aangegeven. Hierin is weinig marge beschikbaar. Nochtans kunnen deelnemers ook hier een bepalende factor zijn.

#### ■ Terreinen van sturing

- **Het tijdstip en frequentie van bijeenkomsten**
- **De eigen opvattingen en ervaringen in verband met het thema energie naar voren brengen en toetsen aan anderen**
- **Meewerken bij een artikel in de lokale pers**

#### ■ In de fase van de opvolging zijn de mogelijkheden tot meebepalen groter:

- **Richten we een klussenploeg in en zo ja hoe doen we dit?**
- **Is er nood aan meer informatie: oplossen via een info-avond, een ludiek Krantje, of een rondwandelede tentoonstelling... (zie bijlage 5: nodenlijst)**
- **Een spaarlampenbeurs inrichten of een financiële actie houden om iedereen de kans te geven spaarlampen te kopen, ...**

### **Deelnemers kunnen mee zaken uitvoeren**

Projectleden kunnen tal van taken opnemen die opduiken bij het werken aan oplossingen.

#### ■ Praktische projectklussen

- **Verslagen ronddelen, lokaal netjes houden, Koffie zetten, folders plooiën,...**
- **Klusjesdienst oprichten die kleine energiebesparende werkjes uitvoert, ...**

#### ■ Inhoudelijke taken

- **Informatie verzamelen en verwerken, brieven schrijven, ...**

#### ■ Organisatietaken

- **Organiseren van activiteiten (infoavond, spaarlampenbeurs, ...), de gekozen stappen voor de oplossing mee realiseren of de uitvoering ervan controleren, ...**

#### ■ Begeleidingstaken

- **Optreden als sleutelfiguur, andere deelnemers motiveren, begeleiden of ondersteunen**
- **Tijdens een spaarlampenbeurs stond een bewoner in voor de verkoop van de lampen, een andere gaf mensen informatie en uitleg.**



HET HUIS  
DUURZAAM

35

35

35



# 1 2 3 **4** 5 6

## Kwetsbare groepen

**O**mdat we binnen dit model ook kwetsbare groepen willen betrekken is het de bedoeling alle voorgaande stappen nogmaals te bekijken en een aantal extra criteria weer te geven die specifiek toepasbaar zijn op deze groepen. We zijn ons er maar al te zeer van bewust dat er geen criteria zijn die toepasbaar zijn op alle kwetsbare gezinnen, want alle gezinnen en individuen zijn verschillend en hét kwetsbare gezin bestaat niet. Vandaar sommen we in volgend deel eerder een aantal extra aandachtspunten op.

## 4.1. Definitie

Kwetsbare groepen worden geconfronteerd met een opeenstapeling van problemen op meerdere terreinen tegelijk: huisvesting, werkgelegenheid, welzijn, gezondheidszorg, onderwijs, ...

De aandacht gaat in eerste instantie uit naar die kwetsbare groepen die nauwelijks bij machte zijn hun basisrechten te doen gelden: de **kansengroepen**. Maatschappelijk blijven ze op vele vlakken buiten spel. Binnen dat geheel staat het financieel tekort centraal. Het beschikbaar inkomen is vaak te laag om de materiële, psychosociale en andere behoeften te dekken.

Ook etnisch culturele Minderheden behoren tot de categorie van kwetsbare groepen. We noemen hen **risicogroepen** omdat ze omwille van hun taalbarrière op verschillende levensdomeinen als werkgelegenheid, onderwijs, ... uit de boot dreigen te vallen.

Wil je een heterogene groep deelnemers bij je project betrekken, dan zal je ook ruimte en tijd moeten creëren om hen te laten participeren. Vooreerst zal je kennis moeten opdoen door erover te lezen, ervaringen uit te wisselen, ... Verder vereist het een engagement om je manier van werken en je tempo aan te passen. Hieronder vind je een summiere beschrijving van wat deze aanpassing binnen het project omtrent de energie-audit kan betekenen.

## 4.2. Verkenning van de doelgroep

Ook bij deze subdoelgroep moet je een zicht krijgen op de feiten, maar ook achterhalen hoe zij deze feiten beleven.

Dit proces van verkenning vergt vaak meer tijd dan bij andere subdoelgroepen. Kansengroepen worden omwille van ervaringen in het verleden vaak geconfronteerd met een gevoel van wantrouwen. Hierdoor zullen ze zich niet meteen 'bloot' geven. Pas wanneer ze ervaren dat ze iemand kunnen *vertrouwen* en wanneer hun inzicht in de situatie groeit, komen ze duidelijker met hun situatie en de manier waarop ze deze beleven naar buiten. Je zal vooral moeten *luisteren* en achterhalen wat ze als levensnoodzakelijk beschouwen, wat hun behoeften en wensen zijn en welke oplossingskracht en energie bij hen zelf aanwezig is.

Bij de kansarme groep (kansengroep) primeren de rechten op een menswaardig bestaan en staan de materiële belangen dus op de eerste plaats. Je zal hen vooral kunnen motiveren via materiële voordelen waardoor ze vooruitgang boeken in het leven. Een besparing op het energiefactuur, een korting op spaarlampen, ... zijn hier voorbeelden van. Ook op sociaal vlak ervaren ze tekorten. De contacten tijdens groepsbijeenkomsten, een rol als vrijwilliger, ... zijn factoren die hen in de sociale sfeer kunnen aanzetten tot deelname aan dit soort project. Tenslotte zal ook het aspect tijdsbesteding meespelen als motivatie om deel te nemen aan het project. Zo kon de deelname als vrijwilliger in de klussenploeg een reden zijn om te blijven participeren.

Ook bij de etnisch culturele minderheden (risicogroep) zal je tijd moeten investeren in het opbouwen van een vertrouwensband. De taalbarrière en het cultuurverschil kan ervoor zorgen dat ze zich eerder wantrouwig opstellen ten opzichte van jou als begeleider en het project. Je kan iemand inschakelen die de taal beheerst om het communiceren te vergemakkelijken en een vertrouwensband op te bouwen.

In het bouwblok van het Duurzaam Huis wonen ongeveer 24 % Turkse gezinnen (risicogroep). Het is dan ook evident dat zij betrokken worden in het project omtrent de energie-audit. Om de taalbarrière te doorbreken en gemakkelijker een vertrouwensband te kunnen opbouwen, konden we beroep doen op een medewerker van Intercultureel Netwerk Gent. Ook vrijwilligers uit de buurt, die zowel de Turkse als de Nederlandse taal beheersen, speelden hierbij een belangrijke rol.

### 4.3. Het aanbod uitwerken

Ook al zijn er heel wat verschillen, toch is er één gemeenschappelijk aspect dat de houding van de meeste kansarme gezinnen kenmerkt, namelijk de twijfel dat er nog iets kan veranderen. De levensomstandigheden zijn zeer chaotisch en putten de mensen uit. Hierdoor is er nog weinig ruimte en energie om (op regelmatige basis) deel te nemen aan activiteiten, zich te concentreren, ... Ze hebben over het algemeen meer moeite met schriftelijke communicatie, dan met mondelinge.



Bij de aanvang van het project was het opvallend dat de meeste kansengezinnen het nut van hun deelname in vraag stelden. Ze lieten duidelijk merken dat ze dagelijks bezig zijn met besparen op alle levensdomeinen en geen zin hebben om op het beetje comfort waarover ze beschikken te besparen. Anderen gaven aan dat ze geen luxeartikelen bezitten en dus niet in staat zijn om hun energiekosten te drukken.

Bij de Etnisch Culturele Minderheden spelen geheel andere mechanismen die deelname bemoeilijken, meer bepaald de taalbarrière, het cultuurverschil, ...

De Turkse gezinnen gaven al snel aan dat de taalbarrière een reden zou kunnen zijn waarom ze niet zouden deelnemen. Ze stelden zich ook vragen bij het engagement. Sommige vrouwen gaven meteen aan dat ze niet wilden deelnemen aan groepsbijeenkomsten waarbij er voortdurend gerookt zou worden.

Hoe dan ook, het komt erop aan je aanbod zoveel mogelijk af te stellen op de ervaringswereld van de verschillende subdoelgroepen, dan bereik je wel resultaten. Je zal stapsgewijs en op maat het inzicht moeten proberen te vergroten. Ook de taal is een belangrijk aspect. Zo hebben bewoners die de Nederlandse taal niet goed beheersen nood aan een uitleg in eenvoudig Nederlands of een degelijke vertaling.

### 4.3.1. Het aanbod aantrekkelijk maken

Hieronder worden enkele aandachtspunten weergegeven die het aanbod meer aantrekkelijk maken voor kwetsbare groepen.

#### ■ Een positief imago van de medewerker(s)

Bij kansengroepen is het van groot belang dat de begeleider van het project een individu is die echt naar hen luistert, hen respecteert en steunt. Ze moeten voldoende ruimte krijgen om met hun persoonlijke gevoelens en ervaringen voor de dag te komen. Als dit niet het geval is, dan is de kans groot dat ze afhaken.

Ook voor de Etnisch Culturele Minderheden is de begeleider van groot belang. Hij / zij fungeert niet enkel als vertrouwenspersoon, maar moet ook in staat zijn de taalbarrière te overbruggen.

#### ■ Aansluiten bij behoeften, verwachtingen en belangen

Als je wilt aansluiten bij de behoeften of verwachtingen van kansengroepen dan zal je op verschillende terreinen tegelijk voordelen moeten aanbieden. Je speelt dus niet alleen in op materiële voordelen, maar ook op psychologische elementen als sociaal contact.

Kansarme gezinnen zullen niet enkel deelnemen omwille van materiële voordelen als een besparing op de energiefactuur, ook psychosociale voordelen zullen hen aantrekken in een project. Vandaar dat we binnen het project omtrent de energie-audit ook kansen boden om deel te nemen aan groepsbijeenkomsten, ...

#### ■ Taakgericht werken versus een ontspannen sfeer

Bij kwetsbare groepen is het opvallend dat een overzichtelijk projectkader en een aangenaam groepsklimaat zeer belangrijk zijn. Een bijeenkomst is voor hen niet enkel nuttig om bijkomende informatie te vergaren, maar ook om anderen te ontmoeten. Het sociaal contact is even belangrijk als het kaderen van verwachtingen. Het belang van een ontmoetingsplaats wordt hier nog eens extra in de verf gezet.

Omdat het project omtrent de energie-audit ingebed was binnen de werking van het Duurzaam Huis, konden we voor groepsbijeen-

Komsten gebruik maken van deze locatie als ontmoetingsplaats. De groepsbijeenkomsten verliepen niet altijd op een ordentelijke manier en slechts een beperkt aantal deelnemers, vooral kwetsbare gezinnen, waren aanwezig. Zij hadden vaak niet voldoende aan de schriftelijke communicatie. Verder was het sociaal contact voor hen even belangrijk als een duidelijk zicht op het verloop van het project. Tijdens bijeenkomsten werd het taakgericht werken vaak 'verstoord' door de informele babbels. Het waren dan ook deze contacten die groepsbijeenkomsten vaak zo belangrijk maken. Tijdens deze bijeenkomsten kon men zijn zeg doen én werd er geluisterd. Dit is een vorm van waardering en aandacht.

#### ■ Aanvaarding van normen en waarden

Bijna in alle gevallen is er een kloof tussen de leefwereld van de begeleiders en die van de deelnemers. Het uitgangspunt van een project met heterogene leefgroep is dan ook elkaanders leefwereld aanvaarden en respecteren. Dit betekent niet dat de verschillen verdoezeld moeten worden, maar wel dat ze bespreekbaar gemaakt moeten worden.

Eén van de deelnemende gezinnen leeft op een zeer primitieve manier. Zo is er geen douche, kookvuur, ... aanwezig. Het is dan ook belangrijk dat je, als begeleider, situaties als deze niet vanuit je eigen waarden en normen gaat beoordelen. Je moet deze situatie respecteren. Toen echter bleek dat het systeem van verwarmen een duidelijk gevaar inhield voor de gezondheid van de gezinsleden, hebben we dit met hen besproken. Nadien hebben de gezinsleden het verwarmingstoestel vervangen. Momenteel is hun manier van verwarmen nog steeds heel primitief, maar wel veilig.

### 4.3.2. Het aanbod toegankelijk maken

Net als bij het aantrekkelijk maken van het aanbod zullen we ook hier enkele aandachtspunten weergeven waardoor het aanbod meer toegankelijk wordt voor kwetsbare groepen.

#### ■ Een overbrugbare afstand

Voor kansengroepen is een overbrugbare afstand zeer belangrijk. Zo beschikken ze niet altijd over een vervoermiddel. Ze moeten vaak gebruik maken van het openbaar vervoer. Heen en weer pendelen kost tijd, geld en moeite en kan een reden zijn om niet deel te nemen. Je kan dit obstakel voorkomen door mensen te laten ophalen of letterlijk tot bij hen te gaan.

Het feit dat dit project gelanceerd werd binnen een bouwblok waar ook het Duurzaam Huis - de ontmoetingsplaats - zich bevindt, maakte dat de afstand tussen deelnemer en begeleider beperkt bleef.

#### ■ Een ankerpunt in de wijk

Wat kwetsbare groepen vaak op prijs stellen is een 'herkenbare plaats van samenkomst'. Het is belangrijk dat deelnemers zich hier thuis voelen. Dit verkleint de drempel om aanwezig te zijn tijdens groepsbijeenkomsten.

De benedenverdieping van het Duurzaam Huis, is een ruimte waar bewoners uit het bouwblok geregeld over de vloer komen. Mensen kunnen hier terecht met allerlei vragen en weten dit ook. Ze voelen zich er thuis. Zo zullen ze zelf initiatief nemen om koffie te zetten, af te wassen, ... Het zich kunnen toe-eigenen van een lokaal, is voor hen een vorm van waardering.

## ■ Informatie van het aanbod

Wil je kwetsbare groepen bij je project betrekken, dan zal je hoe dan ook extra aandacht moeten besteden aan simpele en klare taal. Wat men niet begrijpt kan met niet uitvoeren.

Een begeleider met ervaring weet zijn / haar taalgebruik aan te passen aan de noden van de deelnemers. Nodig je gastsprekers uit, geef deze dan ook duidelijk instructies en hou in het oog of de deelnemers het begrijpen. Misschien is het nodig af en toe even te 'hertalen'. Na de uitleg ga je na of de deelnemers alles begrepen hebben en wat ze er van vinden.

*Vooraleer schriftelijk materiaal te verspreiden, werd het eerst ter controle onderworpen aan de 'Charter Eenvoudig Geschreven Nederlands'. Een medewerker van Intercultureel Netwerk Gent, zorgde steeds voor een korte vertaling in het Turks.*

*Tijdens de afname van de audit, groepsbijeenkomsten, ... was telkens een medewerker van het Duurzaam Huis aanwezig met als taak technische informatie te 'hertalen'. Het was ook zijn/haar taak om geregeld te checken of deelnemers alles begrepen hadden. Als dit niet het geval was of wanneer we twijfelden, konden we best nog een extra huisbezoek inlassen. Bij allochtone deelnemers zorgden we voor een mogelijkheid tot hertaling. Zo hebben we een extra groepsmoment ingelast voor Turkse bewoners, waarop het project werd toegelicht in het Turks.*

## ■ Haalbare eisen stellen

Deelnemers met weinig zelfvertrouwen knappen soms af op het gevoel een opdracht niet aan te kunnen. Je mag de lat dus niet te hoog leggen. Zorg ervoor dat je haalbare eisen op maat

stelt. Het geheel van het project kan op de deelnemers wel eens te ambitieus en dus te moeilijk overkomen. Splits het project op in een overzichtelijke reeks van activiteiten.

*Bij de aanvang van het project hebben we een stappenplan opgesteld waarin het project overzichtelijk werd voorgesteld. Tijdens een groepsbijeenkomst werd het stappenplan overlopen. Afhankelijk van noden en behoeften konden we hier stappen aan toevoegen.*

Eens het project overzichtelijk wordt en mensen door hebben dat het ook voor hen voordelen oplevert, dan krijg je ze over de streep. Gedurende gans het project is het belangrijk dat je blijft argumenteren en uitleggen waarom dingen zo zijn. Ook het in de verf zetten van baten kan een motiverende factor zijn.

*Kansarme gezinnen hebben vaak een gevoel van onmacht. Bijvoorbeeld: ik heb geen geld om dingen aan te passen, ik huur het huis, de eigenaar wil er niets aan veranderen, ... Energie besparen betekent inspanningen leveren. Als je dagelijks bezig bent met overleven heb je geen 'zin' meer om hiermee bezig te zijn. Daarom is het belangrijk steeds te argumenteren waarom deelnemen nuttig kan zijn. Zo spelen we in op de baten die voor hen doorslaggevend zijn. Door de klemtoon te leggen op gedragsveranderingen en op de aankoop van kleine goedkope dingen zoals tochtstrips, gordijnen (die ze ook kunnen meenemen naar hun volgende woonst), ... kunnen we hen overtuigen dat ook zij iets kunnen doen om energie te besparen. Ook de bevinding dat deze wijzigingen het wooncomfort verhogen (door het plaatsen van tochtstrips en gordijnen heb je minder koudegevoel) is een doorslaggevend argument.*

### 4.3.3. Groepsbijeenkomsten / op maat werken

Voor kwetsbare groepen zijn groepsbijeenkomsten en het op maat werken een must. Zo is het belangrijk dat je deelnemers niet alleen op het taakgerichte aanspreekt. Je moet ervoor zorgen dat er buiten het project individuele en informele activiteiten zijn. Ook binnen het project bouw je niet enkel een taakgerichte relatie op. Je geeft de deelnemers de kans om hun gevoelens en leefsituatie aan bod te laten komen. Dit alles impliceert dat er een ruim aanbod aan methodieken moet zijn opdat alle lagen van de bevolking zouden kunnen deelnemen. Op maat werken is dan ook een must.

## 4.4. Werving van deelnemers

### 4.4.1. Instappen in het project

Kwetsbare groepen zullen nauwelijks spontaan reageren op een project. Op de meest gebruikelijke manieren om het project bekend te maken en mensen te werven (folders, affiches, ...) reageren ze maar zelden. Voor een succesvolle toeleiding moet je deze subdoelgroep meer direct en persoonlijk aanspreken, zelf of door gekende personen in een vertrouwd kader.

**Het feit dat het project omtrent de energie-audit ingebed was in de werking van het Duurzaam Huis, betekende niet enkel dat er een ankerplaats was, maar ook dat de medewerkers gekend waren. Dit bood reeds heel wat vertrouwen en maakte het werven van mensen heel wat eenvoudiger.**

### 4.4.2. Van deelnemen tot actieve participatie

Kwetsbare groepen zijn eerder geneigd om zich passief en afhankelijk van begeleiders op te stellen. De kunst bestaat erin hen tijdens het project tot meer zelfactiviteit te bewegen.

Dit kan pas wanneer de inhoud van het project begrijpbaar is, de deelnemers inzicht verwerven in de materie en ze het nut van deelname erkennen. Eens dit inzicht en het nodige enthousiasme er is, doen mensen actief mee.

**Tijdens de afname van de audits werden Kwetsbare gezinnen begeleid door een medewerker van het Duurzaam Huis. Deze zorgde ervoor dat de inhoudelijke materie voldoende begrijpbaar was. Nadien konden ze tijdens een huisbezoek bij deze medewerker terecht met al hun vragen.**

**Het auditverslag bevatte enkel tips waarvan we zeker waren dat ze konden uitgevoerd worden. Door deze tips samen met hen te overlopen en te bekijken hoe deze om te zetten in de praktijk, konden mensen energie besparen. Door beperkte financiële middelen zijn kansengroepen vaak aangewezen op gedragsverandering. Om hieraan tegemoet te komen, werd een boekje met gedragsveranderende energietips uitgewerkt. Ook een infomoment gericht op milieubewust huishouden werd ingericht.**

Verder moet je mensen aanzetten tot verandering. Kwetsbare groepen moet je een draagvlak en mogelijkheden bieden waardoor ze effectief tot gedragsverandering kunnen komen. Het is belangrijk deelnemers te betrekken op het vlak van sturing en uitvoering als je wilt dat ze tot actieve participatie komen. Hun inbreng hierbij dient dan ook ondersteund te worden.

Om ervoor te zorgen dat alle deelnemers in staat zouden zijn kleine ingrepen aan hun woning uit te voeren, richtten we een klussenploeg op. Sommige deelnemers beschikten niet over de mogelijkheden (financieel, materieel, ...) of kennis om hieraan tegemoet te komen. Kwetsbare groepen konden niet enkel beroep doen op deze klussenploeg, maar konden er ook effectief aan deelnemen en de vorm en inhoud ervan mee sturen. Dit was niet enkel een vorm van waardering, maar impliceerde eveneens voldoening.

Tijdens het organiseren van infomomenten was het opvallend dat deze samenkomsten voor heel wat kwetsbare groepen een manier was om hun ervaringen kenbaar te maken en te toetsen aan die van anderen. Tijdens deze momenten maakten ze meteen van de gelegenheid gebruik om informele contacten te onderhouden.

Via het invullen van de nodenlijst (bijlage 5) geven mensen aan wat ze nog meer nodig hebben om de voorgestelde tips effectief uit te voeren.





1 2 3 4

5

## 6 **Kosten- en batenanalyse voor het opzetten van een project 'energie-audit'**

**N**et zoals bewoners een kosten- en batenanalyse maken alvorens te beslissen om deel te nemen, doen ook organisaties dat. Wat kost het ons om zo een project op te zetten en wat halen we eruit.

Dit participatiemodel vertrekt vanuit heel duidelijke keuzes die belangrijk zijn om tegemoet te komen aan alle bovenstaande uitgangspunten (zie tabel).

## Kosten

- we werken kleinschalig (buurt van 500 tot 1000 bewoners)
- we werken vanuit een ankerpunt in de wijk
- we roosteren één personeelslid vrij gedurende een periode van zes maanden

## Baten

- de energie-audit wordt duidelijk en gedurende een afgebakende periode gepromoot in één buurt/wijk
- de energie-audit wordt toegankelijk gemaakt voor iedereen
- er wordt speciale aandacht besteed aan kwetsbare groepen
- de energie-audit wordt opgevolgd, waardoor de kans op uitvoering van de tips groter wordt
- er wordt nazorg voorzien om dieper in te gaan op zowel gedragsveranderende als structurele veranderingen (in huis)
- er is een bereik van ongeveer 50 gezinnen



Het lijkt logisch dat naarmate de methode veelvuldiger wordt toegepast de kostprijs ervan daalt. Hulpmiddelen en promotiemateriaal hoeven niet opnieuw ontwikkeld te worden, bestaande contacten kunnen efficiënter ingezet worden, .... Hoe intensiever de contacten met de voorgestelde doelgroep zijn (ankerpunt, ondersteuning organisaties en/of sleutelfiguren, ...) hoe dieper het project kan doordringen.



# 1 2 3 4 5 6

## Stappenplan voor een succesvolle toepassing van de energie-audit

**H**ierbij maken we een onderscheid tussen het proces dat gevoerd wordt ten aanzien van bewoners (oranje aangeduid) en de voorbereiding en opvolging. Het proces dat samen met bewoners doorlopen wordt duurt ongeveer drie maanden. Reken daar een maand voorbereiding en twee maanden opvolging en nazorg bij, en je bent ongeveer zes maanden aan de slag.

## **1. Voorbereiding**

- 1.0. Beslissing bestuur en start van project energie-audit
- 1.1. Vorming van een plangroep
- 1.2. Afbakenen doelgroep en buurt, wijk of deelgemeente
- 1.3. Verkenning van de doelgroep en bepalen van subdoelgroepen
- 1.4. Energie-audit leren kennen en proefondervindelijk uittesten
- 1.6. Opmaak stappenplan, timing opmaken, (voorbereiding, werktijd in de buurt, opvolging)
- 1.7. Voorbereiding aanbod: aantrekkelijk en toegankelijk maken
- 1.8. Ruimte groepsbijeenkomst zoeken
- 1.9. Afspraak rond mogelijkheden tot opvolging

## **2. Werving en motivering van deelnemers**

- 2.1. Geïnteresseerden zoeken
- 2.2. Methodieken
  - Algemeen: aanmaak folder, affiche, tekst nieuwsbrief
  - Groepen: aanspreken van organisaties en diensten
  - Individuen: inschakelen van deelnemers en sleutelfiguren, huisbezoeken
- 2.3. Verduidelijken van project
  - **Expliciet: verdeling folder, nieuwsbrief, huisbezoeken, gebruik maken van bestaande kanalen, infomoment**
  - **Ondersteunend: informele contacten deelnemers, sleutelfiguur, aanwezigheid op andere activiteiten**

## **3. Instappen**

- 3.1. Lijst van definitieve deelnemers

## **4. Praktisch ondersteunend werken**

- 4.1. Lijst opstellen met afspraken voor afname energie-audit mogelijkheid openlaten 's morgens, 's middags of 's avonds
- 4.2. Briefjes als bevestiging van afspraak om thuis op te hangen.
- 4.3. Dag voor de afspraak nog een briefje ter herinnering

## **5. Energie-audit**

### **6. Terugkoppeling van de audits**

- 6.1. Algemene terugkoppeling
- 6.2. Persoonlijke terugkoppeling
- 6.3. Nodenblad (wat hebben mensen nodig om tips uit te voeren?)  
Zie bijlage 5

### **7. Opvolgen noden**

- 7.1. Ondersteunende artikels in algemene publicaties (nieuwsbrief, gemeentelijk informatieblad)
- 7.2. Specifieke informatie:
  - 7.2.1. Schriftelijk bvb energieboekje, informatiebrochure met tips, besparingstips voor het raam
  - 7.2.2. Mondeling bvb infomoment milieubewust huishouden (Dialog)
- 7.3. Klussenploeg
  - 7.3.1. Vormingsmoment energieklassers
  - 7.3.2. Infomoment bewoners
  - 7.3.3. Afspraken met bewoners over uitvoeren klussen
  - 7.3.4. Opvolging klussenploeg en klussen
- 7.4. Inrichten spaarlampenbeurs
  - 7.4.1. Aanspreken leverancier
  - 7.4.2. Uitnodiging aanmaken
  - 7.4.3. Inrichten beurs met verkoop

# Bijlage 1 Energie-audit

## Auditformulier

Datum plaatsbezoek: ..... Startuur: .....

Dossiernummer: ..... Auditeur: .....

### 1. Algemene gegevens

#### 1.2. Identificatie van de klant:

naam klant: .....

straat / nr.: .....

wijk (code): BW / BP / GB / L / MH / MM / NG / R / RM / SA / STH

postnr. / gemeente: .....

telefoonnr: .....

eigenaar of  bewoner (huurder)

aantal bewoners: .....

leeftijd (alle bewoners): .....

#### 1.2. Algemene gegevens van de woning

##### 1.2.1. Woningtype

Vrijstaande woning

Halfopen bebouwing

Perceel ernaast:  bebouwd  niet bebouwd

Gesloten bebouwing

Perceel ernaast:  bebouwd  niet bebouwd

één gevel aangebouwd

Appartement  gelijkvloers  tussenverdieping

bovenverdieping

##### 1.2.2. Energieverbruik van de woning (zie laatste energierekening)

Gasverbruik: .....  m<sup>3</sup> of  kWh

Stookolieverbruik: ..... l

Elektriciteitsverbruik (dag): ..... kWh

Elektriciteitsverbruik (nacht): ..... kWh

WATERVERBRUIK: ..... m<sup>3</sup>

Over welke periode geldt de afrekening?

Van ...../...../..... tot ...../...../.....

Waren er het laatste jaar wijzigingen het woonpatroon?

ja: welke? .....  neen

##### 1.2.3. Algemene indeling van de woning: compartimentering

Hebben alle buitendeuren een sas?  ja  neen  nvt

Lopen verschillende leefruimten in elkaar

elkaar zonder afsluiting (open K, L, E, ...)?  ja  neen  nvt

Is er een open trap aanwezig?  ja  neen  nvt

Houdt u de warmte binnenskamers

door de deuren steeds te sluiten?  ja  neen  nvt

Zijn er andere opmerkingen ivm. compartimentering?

.....

## 2. Onderzoek buitenwanden (gebouwmhulsel)

### 2.1. Daken

#### 2.1.1. Isolatie

Is het dak van het **hoofdgebouw**

geïsoleerd?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*: welke soort: ..... dikte: ..... cm

– *Indien neen*: is de zolderverdieping  
bewoond?  ja  neen  nvt

*Indien niet bewoond*: is de **zoldervloer**  
/tussenvloer geïsoleerd?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*: welke soort: ..... dikte: ..... cm

Is het dak van de **achterbouw**

geïsoleerd?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*: welke soort: ..... dikte: ..... cm

Zijn er **niet-isolerende**  lichtkoepels  dakvlakramen  
 lichtstraten  nvt

#### 2.1.2. Luchtdichtheid

Is een **onderdak** aanwezig?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*, welk materiaal: .....;  
tochtdicht?  ja  neen

Is een **dampschermb** (-rem) geplaatst?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*, welk materiaal: .....;  
tochtdicht?  ja  neen

Wat is de staat van de **dakramen**:

tochtdicht?  ja  neen  nvt

*Indien geen dakisolatie*, is aan de onder-  
zijde van de zoldervloer **bep**leistering  
aanwezig?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*, algemene staat van het  
pleisterwerk (kieren, scheuren,...):  goed  matig  slecht

– *Indien neen*: zijn andere tocht-  
werende maatregelen genomen?  ja  neen  nvt

### 2.2. Schrijnwerk

#### 2.2.1. Beglazing

Soort beglazing in de leefruimtes (living, eetkamer, keuken,...)?

enkel glas  dubbel glas  HR-glas

#### 2.2.2. Raamprofiel:

Zijn de ramen aan vervanging toe?  ja  neen  nvt

Bij metalen raamprofielen: is een  
thermische onderbreking aanwezig?  ja  neen  nvt

Is een (vermoeden van) tochtgevoel  
aan de raamprofielen aanwezig?  ja  neen  nvt

#### 2.2.3. Deuren, (garage)poorten,...

Is er een buitendeur/poort met: (*slechtste geval noteren*)

– enkele beglazing  ja  neen  nvt

– tocht door kieren en spleten  ja  neen  nvt

– tocht via een ingebouwde brievenbus  ja  neen  nvt

– tocht via een ingebouwd kattenluik  ja  neen  nvt

Is de garagepoort geïsoleerd? (indien  
de garage in de woning geïntegreerd is)  ja  neen  nvt

– *Indien neen*, zijn de wanden  
van de garage geïsoleerd?  ja  neen  nvt

#### 2.2.4. Varia

Zijn **rolluiken** in verwarmde ruimtes aanwezig?

ja  neen  nvt

– *Indien ja*, welk **soort**:

inbouw  opbouw

– *Indien ja*, algemene toestand van

rolluikkasten: is er (risico op) **tocht**:

ja  neen  nvt

– *Indien ja*, zijn de rolluiken **geïsoleerd**?

ja  neen  nvt

Zijn er **goede** (over)**gordijnen** (sluiten

raam in verwarmde ruimtes volledig af)?

ja  neen  nvt

Zijn er **slechte** (over)**gordijnen**

(hangen over de verwarming)?

ja  neen  nvt

Gedrag: sluit u 's avonds in de winter

de rolluiken en/of gordijnen?

ja  neen  nvt

#### 2.3. Buitenmuren

**Spouwmuren:**

Hoe is de **spouwmuur** geïso geïsoleerd?

niet geïsoleerd

spouwisolatie

binnenisolatie

**.... Of volle muren:**

Hoe is de **volle muur** geïsoleerd?

niet geïsoleerd

isolerende steen

buitenisolatie

binnenisolatie

*Indien geïsoleerd*, zijn er **koudebruggen**?  ja  neen  nvt

Is de **woningscheidende wand** geïsoleerd?  ja  neen  nvt

Is de **buitenmuur** tocht dicht afgewerkt

of opgebouwd? (= *goede cementering,*

*pleisterwerk, verflaag, ...*)  ja  neen  nvt

Indien neen, is een **binnenbepleistering**

aanwezig?  ja  neen  nvt

*Indien ja*, algemene staat van het

pleisterwerk (kieren, scheuren,...):  goed  matig  slecht

#### 2.4. Opstijgend vocht (buiten- en binnenmuren)

Zijn sporen (tekenen) aanwezig van

**opstijgend vocht**?

ja  neen  nvt

*Indien ja*, werden hier rond reeds

**initiatieven** genomen?

ja  neen  nvt

*Indien ja*, zijn deze **afdoende** gebleken?

ja  neen  nvt

Staat er **water in de kelder**?

ja  neen  nvt

#### 2.5. Vloeren (begane grond of verdiepingsvloer appartement)

Wat bevindt zich **onder** de vloer?

volle grond  kruipkelder

kelder

een verwarmde ruimte

andere

Is de vloer thermisch geïsoleerd?

ja  neen  nvt

*Indien niet geïsoleerd*, ligt er **tapijt, vinyl**

of **hout** op de vloer?

ja  neen  nvt

*Indien niet geïsoleerd*, is de bodem van

de kruipkelder geïsoleerd?

ja  neen  nvt

Is er risico van **tocht** uit de kelder?

ja  neen  nvt

### 3. Installaties

#### 3.1. Ruimteverwarming

Als hoofverwarming (vul in H) of als bijverwarming (vul in B)

Systeem	hout	stookolie	aardgas	propan/butaan	elektrisch	andere
Afzonderlijke kachel(s)						
CV met radiatoren, convectoren, warme lucht, centrale vloerverwarming						
Elektrische verwarming (rechtsreeks, gemengde (vloer)accumulatie)						
Draagbare elek. Radiatoren / convectoren						
Ecokachels (piekbesnoeiingskachels)						
Tegel- of speksteenkachel						
Open haard						
Warmtepomp						
Collectieve verwarming (bvb. appartement)						
Andere: .....						

#### 3.1.1. Indien: Centrale verwarming

##### 3.1.1.1. Centrale verwarmingsketel

Leeftijd van de ketel?  < 20jaar  > 20 jaar

Wordt de verwarmingsinstallatie door een vakman **gereinigd en afgeregeld**?  ja  neen  nvt

– *Indien ja*, minder dan één jaar geleden **gereinigd of afgeregeld**?  ja  neen

Is de **ketel centraal** geplaatst in de woning?  ja  neen  nvt

– *Indien op gas:*

- gesloten systeem?  ja  neen  nvt

- elektronische waakvlam?  ja  neen  nvt

##### 3.1.1.2. Beschikt de installatie over

- gewone radiatorcranken
- ruimtetemperatuurvoelers
- thermostatische cranken per toestel
- kamerthermostaat
- centrale sturing
- weersafhankelijke regeling met buitenvoeler
- andere: .....

### 3.1.1.3. Temperatuurstelling en gedrag

Welke is de **kamertemperatuur**? ..... °C

Laat u de verwarming 's nachts

**aanstaan** of wanneer u er niet bent?  ja  neen  nvt

**Ontlucht** u de leidingen geregeld?  ja  neen  nvt

Verwarmt u ook **bergingen, gangen, ...?**  ja  neen  nvt

Kan het verwarmingssysteem worden **uitgeschakeld in de zomer?**  ja  neen  nvt

### 3.1.1.4. Distributie

Is **leidingisolatie** in onverwarmde ruimten aangebracht?  ja  neen  nvt

*Bij radiatoren:* is reflecterende **radiatorfolie** geplaatst (in ruimtes waar de aangrenzende ruimte onverwarmd is / buitenklimaat heerst)?  ja  neen  nvt

### 3.1.2. Decentrale verwarming

Welke is de **kamertemperatuur** (via thermometer)? ..... °C

Laat u de verwarming 's nachts **aanstaan** of wanneer u er niet bent?  ja  neen  nvt

Verwarmt u ook **bergingen, gangen, ...?**  ja  neen  nvt

Heeft het toestel een **elektronische waakvlamontsteking?**  ja  neen  nvt

Schakelt u eventuele **waakvlammen uit** in de lente en zomer?  ja  neen  nvt

Denkt u eraan om van kachels over te stappen naar een CV?  ja  neen  nvt

Plant u de plaatsing van **extra kachels?**  ja  neen  nvt

### 3.2. Tapwaterverwarming

Wordt het tapwater **verwarmd door CV-ketel?**  ja  neen  nvt

– *Indien niet door CV:* soort warmtapwatertoestel?

Boiler op elektriciteit

Boiler op gas

Kleine elektrische boiler van 5L, geplaatst aan aftakpunt

Doorstomer op gas

Doorstomer op elektriciteit

Collectief (appartementen)

Zonneboiler

Andere: .....

– *Indien op gas en niet door de CV:*

- elektronische waakvlamontsteking?  ja  neen  nvt

- gesloten systeem?  ja  neen  nvt

Watertemperatuur: ..... °C  niet regelbaar

Is leidingisolatie in onverwarmde ruimten aangebracht?  ja  neen  nvt

Is het warmwatertoestel centraal geplaatst?  ja  neen  nvt

Heeft u een bad of een douche?  bad  douche  beide

Indien beide: wat krijgt de voorkeur?  bad  douche

Is er een waterbesparende douchekop?  ja  neen  nvt

Heeft het bad een beperkte inhoud?  ja  neen  nvt

(Thermostatische) ééngreepsmengkranen op bad / douche / lavabo / keuken?  ja  neen  nvt

Beschikken de tapwaterkranen over een stroombegrenzer?  ja  neen  nvt

### 3.3. Koud water

#### 3.3.1. Toilet

Is een steen / fles in spoelreservoir van toilet geplaatst?  ja  neen  nvt

Is een waterbesparend toilet aanwezig (spaarspoeltoets of stopknop)?  ja  neen  nvt

#### 3.3.2. Regenwater

Wordt regenwater gebruikt voor:

- wc-spoeling:  ja  neen  nvt
- wasmachine:  ja  neen  nvt
- schoonmaken, begieten,...:  ja  neen  nvt

### 3.4. Ventilatie

Hoe wordt de woning geventileerd?

Natuurlijke ventilatie: venster een (paar) maal per dag een kwartier openzetten

Natuurlijke ventilatie via **roosters** in ramen of deuren

Natuurlijke ventilatie via **kipramen**

Natuurlijke ventilatie via **kieren en spleten**

Natuurlijke toevoer en **mechanische afzuiging** (via ventilator in badkamer en/of toilet, keuken)

**Mechanische afvoer en toevoer** met warmteterugwinning (dubbele flux met warmterecuperatie)

Heeft de dampkap een luchtafvoer?  ja  neen  nvt

Zijn er andere opmerkingen ivm. ventilatie? .....

### 3.5. Actieve zonne-energie

Is een zonneboiler aanwezig?  ja  neen  nvt

- *Indien ja*, is deze ook voorzien voor ruimteverwarming?  ja  neen  nvt

- *Indien neen*, plant u dit eventueel op termijn?

- voor verwarming en sanitair warm water:

ja  neen  nvt

- voor sanitair warm water enkel:

ja  neen  nvt

### 3.6. Koeling

Is airconditioning aanwezig?  ja  neen  nvt

Is er nood aan koeling?  ja  neen  nvt

## 4. Elektriciteit

### 4.1. Verlichting

Is er verlichting met:

- TL-lampen  ja  neen  nvt

- spaarlampen  ja  neen  nvt

- halogeenspots  ja  neen  nvt

- staanlamp met buishalogenen  ja  neen  nvt

- gloeilampen  ja  neen  nvt

Welk (vermoedelijk) aantal gloeilampen kan vervangen worden door spaarlampen? .....

Is er verlichting met:

- tijdsschakelaar  ja  neen  nvt

- bewegingsmelder  ja  neen  nvt

Hebben de muren lichte tinten?  ja  neen  nvt

## 4.2. Andere

Zijn er veel lampen of toestellen met transformatoren?

ja  neen  nvt

Staan er veel toestellen op stand-by?

ja  neen  nvt

Heb je een Telenetinstallatie?

ja  neen  nvt

Zijn er energiezuinige huishoudtoestellen aanwezig?

ja  neen  nvt

	Aan- wezig?	A-label?	ouder- dom	Stand-by
wasmachine				
droogkast				
koelkast				
diepvriezer				
vaatwasmachine				
microgolfoven				
zonnepaneel				
fornuis (gas of elektrisch)				
oven (gas of elektrisch)				
TV				
Video/DVD				
Stereo				
Computer met CRT				
Computer met TFT/ Laptop				
Kruimeldief				
Waterbed				

[vervolg tabel]

	Aan- wezig?	A-label?	ouder- dom	Stand-by
Waterkoker				
Koffiezet				
Elektrisch deken				
Broodmachine				
Andere: .....				

## 5. Ter afsluiting

Doen de geauditeerden mee aan de

**wedstrijd Energiewijken** van de stad Gent?

ja  neen

– *Indien neen:* folder Energiewijken opsturen/afgeven (wel quasi volgeboekt!)

– *Indien ja:* hebben ze hulp van het buurtcomité nodig voor de uitvoering volgens u?

ja  neen

Plannen de geauditeerden op termijn een **verbouwing**?

ja  neen

– *Indien ja:* is gratis BouwAdvies van de MilieuAdviesWinkel mogelijk!

Noteer hier de belangrijkste maatregelen (bij voorkeur van lage investering naar groot):

.....

(Bron: BouwWijzer, Gents MilieuFront vzw en MilieuAdviesWinkel)

## Bijlage 2 Gemiddelde verbruikcijfers

### Hoe hoog ligt jouw EGW-verbruik?

De MilieuAdviesWinkel heeft in Gent en Destelbergen zo'n 640 energie-audits uitgevoerd. Hierbij vroegen we telkens de jaarverbruiken op ... en jawel, we hebben daar mooie gemiddelden van gemaakt zodat je kan nagaan of jouw verbruik de spuitgaten niet uitloopt.

### Wie verwarmt hoe?

Van de 640 de huishoudens hebben we niet altijd de volledige jaargegevens ontvangen voor verwarming. Zo'n 436 gezinnen gaven ons hun verbruiken. Degene die aangesloten zijn op het stadsverwarmingsnet hebben we niet meegerekend.

	Aantal gezinnen
Gas	405
Stookolie	19
Elektriciteit	12
<b>Totaal</b>	<b>436</b>

### Verwarmen op gas

Het verbruik voor verwarming hebben we gekoppeld aan de soort woning en niet zozeer aan het aantal bewoners. Dit komt omdat in een woning vaak eenzelfde aantal basisruimten worden ver-

warmd. Denken we aan de keuken, de living, de eetkamer, de badkamer en vaak één bureau. Het aantal personen heeft wel impact op het verbruik maar verhoudingsgewijs is deze niet zo groot gezien reeds een groot aantal ruimten standaard verwarmd worden. Wanneer er studerende kinderen zijn dan kan het verbruik naar omhoog gaan omdat deze vaak op hun eigen kamer studeren. Maar dat is niet bij iedereen het geval. Zitten de studenten op kot dan daalt dit juist. Een baby kan ook de verwarmingsfactuur opdrijven. Maar eigenlijk slaapt een baby best bij een kamertemperatuur van 19°C. Enkel voor 't badje en bij het omkleden mag het wat warmer zijn.

Voor gasverwarming hebben we een voldoende aantal gebruikers om tot een goede referentie te komen.

### Gasverwarming

Soort bebouwing	Aantal gezinnen	Gemiddeld verbruik in kWh	Gemiddeld verbruik in m <sup>3</sup>
open	23	23.690	2.042
halfopen	46	20.807	1.794
gesloten	266	19.837	1.710
appartement	65	13.784	1.188



*Geef je ketel regelmatig een onderhoudsbeurt. Dat scheelt heel wat in het verbruik.*

Voor alleenstaande woningen (open bebouwing) valt het verbruik behoorlijk laag uit. Dit komt omdat de meeste vrijstaande woningen uit een recentere wijk in Destelbergen komen. Deze woningen zijn op een paar uitzonderingen na allemaal in meer of mindere mate geïsoleerd. Net zoals de meeste halfopen bebouwingen. Het grootste deel van de rijwoningen daarentegen is afkomstig uit de 19e eeuwse gordel van Gent en is meestal niet geïsoleerd (het dak

in het beste geval). Hierdoor ligt het verbruik tussen de rijwoning en de (half)open bebouwing relatief dicht bij elkaar.

## Verwarmen op stookolie

Er waren slechts 3 open en 2 halfopen bebouwingen met stookolieverwarming. Te weinig om als referentie te dienen.

Bij de rijwoningen hadden er 14 een stookolieketel. Het gemiddeld verbruik van deze woningen ligt hoger dan het gemiddeld verbruik voor een rijwoning met een gasverwarming. Nochtans is de calorische waarde van stookolie lichtjes hoger dan die van gas.

Soort bebouwing	Aantal gezinnen	Gemiddeld verbruik in liter
gesloten	14	2.620

Hoe komt dit? Vroeger was de stookolie niet duur vergeleken met gas. Als men een stookketel installeerde kostte dat wel veel meer dan een gasinstallatie. Bijgevolg koos men een ketel die zeer lang kon meegaan gezien de grote investering.

En wat zien we? Die ketels van toen staan er nog steeds en werken aan een rendement dat 20 jaar geleden de norm was. Vaak ligt dit rendement nog lager door de ouderdom van de ketel.

## Verwarmen met elektriciteit

Er zijn gelukkig niet veel gezinnen die elektrisch verwarmen. Ogenschijnlijk verbruiken de 12 bezochte gezinnen niet bijzonder veel.

Aantal gezinnen	Gemiddeld verbruik in kWh
12	12.034

Ze zitten rond een verbruik van 12.000 kWh per jaar terwijl een doorsnee-rijwoning zo'n 18.500 à 19.500 kWh (1600 à 1700 m<sup>3</sup> gas) verbruikt. Dit is echter een misleidend resultaat.

Mensen met elektrische verwarming letten vooreerst sterk op het verbruik omdat ze weten dat 1 kWh opgewekt met elektriciteit zelfs met nachttarief 2 à 3 keer meer kost dan wanneer diezelfde kWh geproduceerd wordt door gas. Bovendien vergelijk je appels met peren. Gas is een primaire energiebron terwijl elektriciteit dit niet is.

Elektriciteit wordt in centrales opgewekt waar tot twee derde van de primaire energie verloren gaat. Elektriciteit gebruiken voor verwarming is niet alleen duur, het is ook milieuvriendelijk.

## Elektriciteitsverbruik per persoon

Van 493 gezinnen met minder dan 6 gezinsleden hebben we de jaarafrekening ontvangen voor het huishoudelijk elektriciteitsverbruik. Huishoudens die hun huis verwarmen met elektriciteit werden niet in rekening genomen. We hebben de grootste gezinnen (6 personen of meer) niet meegerekend omdat deze weinig voorkomen en daardoor geen bruikbaar gemiddelde opleveren.

Boiler	Aantal gezinnen
zonder elektrische boiler	391
met elektrische boiler	102

We hebben deze groep gesplitst in gezinnen zonder elektrische boiler voor waterverwarming en gezinnen met elektrische boiler (met een inhoud van meer dan 60 liter) om de impact van zo'n toestel te kunnen meten. De resultaten van de gezinnen zonder grote boiler zijn:

Zonder elek.boiler	Aantal gezinnen	Gemiddeld verbruik in kWh
1 persoon	100	1.516
2 personen	124	2.397
3 personen	87	3.551
4 personen	58	3.875
5 personen	22	4.238

Het verbruik van gezinnen met elektrische boiler ligt fors hoger. Opvallend is dat het meerverbruik van een elektrische boiler groter is voor kleinere gezinnen. Vaak komt dit omdat kleine gezinnen een te grote boiler plaatsen waardoor onnodig veel warm water op temperatuur wordt gehouden.



*Elektrische verwarming is goedkoop om te installeren, maar het verbruik is erg hoog in vergelijking met gas en stookolie.*

Met elek. boiler	Aantal gezinnen	Gemiddeld verbruik in kWh	Meer-verbruik
1 persoon	10	3.225	113 %
2 personen	21	4.395	83 %
3 personen	8	4.461	26 %
4 personen	11	4.646	20 %
5 personen	1	5.825	37 %

*(Bron: Gents MilieuFront vzw en MilieuAdviesWinkel)*

## Bijlage 3 Checklist aantrekkelijkheid

Met deze vragenlijst kan je nagaan of je project voldoende aantrekkelijk is. Je kan hem zowel toepassen op projecten die starten als op projecten die lopen.

### 1. De inrichtende organisatie is al bekend bij mogelijke deelnemers:

- Welk beeld hebben deelnemers over je organisatie en je project?
- Is het beeld eerder positief of negatief gekleurd?

### 2. Sluit het projectthema aan bij actuele en belangrijke behoeften, motieven en belangen zoals ze door deelnemers worden beleefd?

- Voelen de deelnemers zich binnen de eigen leefsituatie gevoelsmatig betrokken bij het thema? Werd het thema duurzaamheid, energie of gezonde huisvesting door bewoners zelf aangedragen? Wordt het op een haalbare manier voorgesteld, een proces van vele kleine stapjes na elkaar?
- Sluiten het onderwerp en de voorstelling van het initiatief aan bij het probleembewustzijn van kansarmen? Wordt er vertrokken vanuit de beleving van kansgroepen en/of risicogroepen of vertrekt men vanuit de beleving van een 'standaardgezin'?
- Krijgt de deelnemer zicht op de bruikbaarheid van het projectvoorstel?
- Is het project zodanig opgevat dat het aan verschillende drijfveren tegelijk tegemoet kan komen? Het oplossen van een acuut probleem, een vormingsvraag, een sociale meerwaarde toegevoegd?

- Zijn er maatregelen getroffen om op vragen die het project overstijgen – hulpverlening of ontspanning – toch een antwoord te geven binnen het project of via een ruimere inbedding van het project?

### 3. Zijn de begeleiders reeds bekend en vertrouwd voor de doelgroep?

- Kunnen bepaalde kenmerken van begeleiders als troef worden uitgespeeld: leeftijd, geslacht, deskundigheid, dynamisme, houding, levenssituatie
- Kunnen er sleutelfiguren aangesproken worden om het project aan andere bewoners voor te stellen en uit te leggen?

### 4. Beloofd je project zekere resultaten?

- Krijgen de deelnemers enige garantie dat hun inspanningen vruchten zullen afwerpen?
- Is er aangepaste informatie beschikbaar voor deelnemers?
- Kunnen de deelnemers begrijpen wat ze wel en niet mogen verwachten van het project? weten ze hoelang het project loopt en wat van hen verlangd wordt?
- Is het aanbod doorzichtig opgebouwd wat betreft werkwijze, structuur en bedoeling?
- Weten deelnemers welke (persoonlijke) voordelen hun deelname kan meebrengen?

5. Biedt het groepsklimaat binnen het project een reeks aantrekkelijke pluspunten voor de deelnemers: ontmoeting, vriendschap, plezierige contacten, open gesprekken, waardering en aandacht, oplossing van problemen, ...

- Zijn er ook schaduwzijden die de relaties kunnen bemoeilijken?
- kunnen de positieve ervaringen van vroegere deelnemers gebruikt worden om nieuwkomers aan te spreken?

6. Vinden actuele deelnemers in de groep mensen met gelijklopende waarden, normen en opvattingen, of zijn er opvallende verschillen die overbrugd moeten worden?

- Is het aanbod van de energie-audit voldoende afgebakend in tijd en doel, zodat deelnemers vanuit de doelgerichtheid van het project eventuele groepsverschillen makkelijk kunnen overbruggen?
- Zijn er voldoende gelijklopende waarden en mogelijkheden om oplossingen collectief aan te pakken?
- Kunnen bij nieuwkomers eventuele gevoelens van schaamte en achterdocht worden weggewerkt?

(Naar Verbeke Luc, 'Participatie van kansarmen, Van slogan naar praktijk', 1994)



## Bijlage 4 Checklist toegankelijkheid

1. Zijn er in het project faciliteiten voorzien die de deelname praktisch gezien voordeliger of gemakkelijker kunnen maken: kinderopvang, materiaal, materiële voordelen, ... ? Brengt de deelname aan het project extra kosten mee?
2. Is de plaats van bijeenkomsten centraal en toegankelijk gelegen, ook voor mensen die het openbaar vervoer gebruiken? Welke afstand moeten de deelnemers overbruggen? Voorzie je in het project faciliteiten voor vervoer?
3. Beschikt de groep over een vast en eigen lokaal ? Is de ontvangst en werkruimte praktisch en herkenbaar ingericht voor de doelgroep? Voelen deelnemers er zich op hun gemak? Bevordert de schikking van tafels en stoelen een open gesprek en onderling contact? Beschik je over voldoende hulpmiddelen om het groepsgebeuren te ondersteunen: werkmateriaal, flapbord, informatiebord, publicatie in de gemeente, ...
4. Zijn het tijdstip en de frequentie van bijeenkomsten en contacten in samenspraak met de deelnemers bepaald? Vormen ze voor sommige deelnemers een bezwaar om in te stappen of om regelmatig te komen? Kan een systeem van vroegtijdige aankondiging van het project en persoonlijke uitnodigingen sommige drempels wegwerken? Zijn de beperkingen vanuit het project zelf en de begeleiders – bijvoorbeeld de permantentie-uren of het aantal activiteiten – door de deelnemers gekend en aanvaard?
5. Is de informatie over de opzet en het verloop van het project voldoende bekend? Wordt ze op een actieve wijze en langs aangepaste kanalen verspreid? Is de taal en de vorm van de infor-

matie aangepast aan de doelgroep die je wenst te bereiken? Kan de drempel verlaagd worden door sleutelfiguren in te schakelen als informanten?

6. Weten de deelnemers wat ze wel en niet kunnen verwachten van het project en wat van hen gevraagd zal worden? Is binnen het aanbod ondersteuning voorzien zodat het mogelijk wordt dat deelnemers aan de eisen kunnen voldoen?
7. Kan je erop rekenen dat de begeleiding van het project continuïteit heeft? Zijn de begeleiders op het vlak van houding en aanpak voldoende voorbereid op hun taak? Zijn externe medewerkers vertrouwd met de doelgroep en weten ze hoe ze deze groep moeten aanspreken?
8. Hou je bij de behandeling van het thema en bij de werkwijze voldoende rekening met de mogelijkheden en de geaardheid van de doelgroep? Zijn de deelnemers op de hoogte van de bedoeling en de agenda van de vergadering? Is de bijeenkomst overzichtelijk gestructureerd volgens een bepaald stramien? Is er voldoende afwisseling tussen taakgerichte en informele momenten? Heb je er genoeg aandacht voor dat je de informatie op een begrijpelijke en concrete wijze overbrengt? Is het begin- en einduur van de vergadering voorspelbaar? Is er een vertrouwelijke sfeer waarin deelnemers met persoonlijke ervaringen en vragen naar voren kunnen komen?

*(Naar Verbeke Luc, 'Participatie van kansarmen, Van slogan naar praktijk', 1994)*

## Bijlage 5 **Nodenlijst**

### Opvolging energie-audit

Naam: .....

Adres: .....

#### Welke klussen zal je zeker uitvoeren?

- .....
- .....
- .....
- .....

#### Waarvoor zou jij beroep willen doen op de klussenploeg?

- .....
- .....
- .....
- .....

#### Zou je willen meewerken aan deze klussenploeg?

Wanneer kan je klusjes uitvoeren? Voormiddag - Namiddag - Avond

#### Zo ja, welke klusjes kan je zoal opknappen?

- .....
- .....
- .....
- .....

#### Rond welk(e) aspect(en) van energiebesparing kan je nog extra informatie gebruiken?

- verwarming
- verlichting
- koken
- koelen en vriezen
- wassen, drogen en strijken
- sanitair
- water(her)gebruik
- water verwarmen
- isolatie
- verplaatsing
- .....
- .....

#### Heb je interesse in (informatie over) premies? Zo ja, welke?

- isolatie dak
- isolatie gevel
- isolatie muren
- isolatie vloeren
- isolatie ramen en deuren
- verwarming
- water(her)gebruik
- .....