

OPLEIDING DUURZAME GEBOUWEN

FOLLOW-UP EN MONITORING
VAN DUURZAME GEBOUWEN

LENTE 2019

ACTOREN VAN PERFORMANTE HUISVESTING IN HET BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Begeleiding en uitwisseling met bewoners

Julie NEUWELS



Faculté
d'Architecture
La Cambre Horta



- ▶ De problemen van gebruikersondersteuning begrijpen
- ▶ Ontdek verschillende begeleidingsapparaten
- ▶ Begrijp en anticipeer op gebruikersreacties



INLEIDING

- ▶ **Verband**
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De 'facilitatoren'
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



Over het gebruik van gebouwen met hoge energie-efficiëntie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Etnografische studie voor het juiste beheer van gebouwen met hoge energie-efficiëntie (op vlak van ambitie, kosten, gebruik),

Een studie van Méthos voor Leefmilieu Brussel, 2016/2017

- ▶ Een sociologische studie om spelers te informeren over het gebruik van gebouwen met hoge energie-efficiëntie.
- ▶ Een onderzoek bij bewoners en professionals van vier opmerkelijke gebouwen

⇒ **#2 Relaties tussen professionals en bewoners : De verschillen tussen voorschriften en praktijken begrijpen**



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ **Organisatie van de relaties en percepties**

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

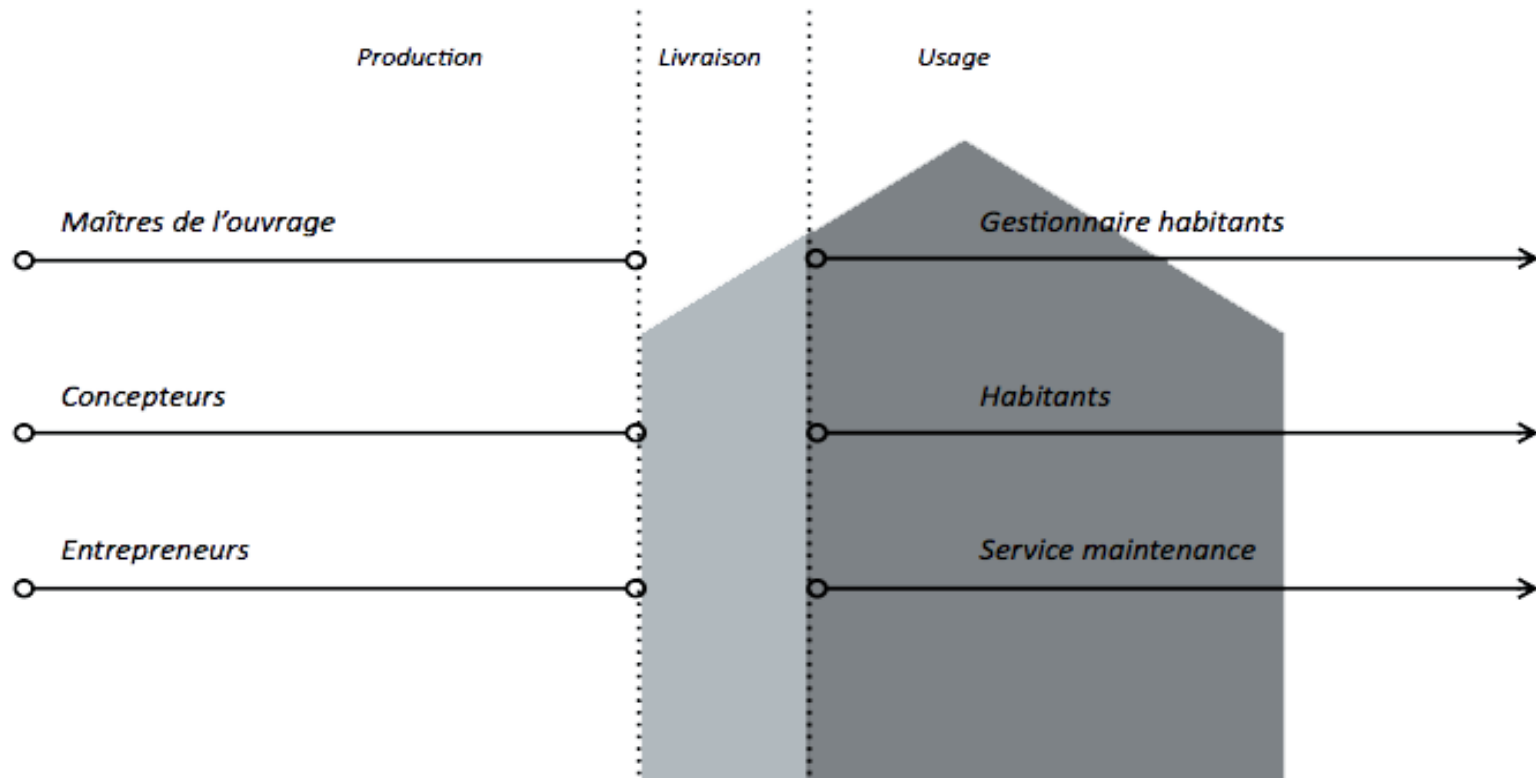
- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De 'facilitatoren'
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



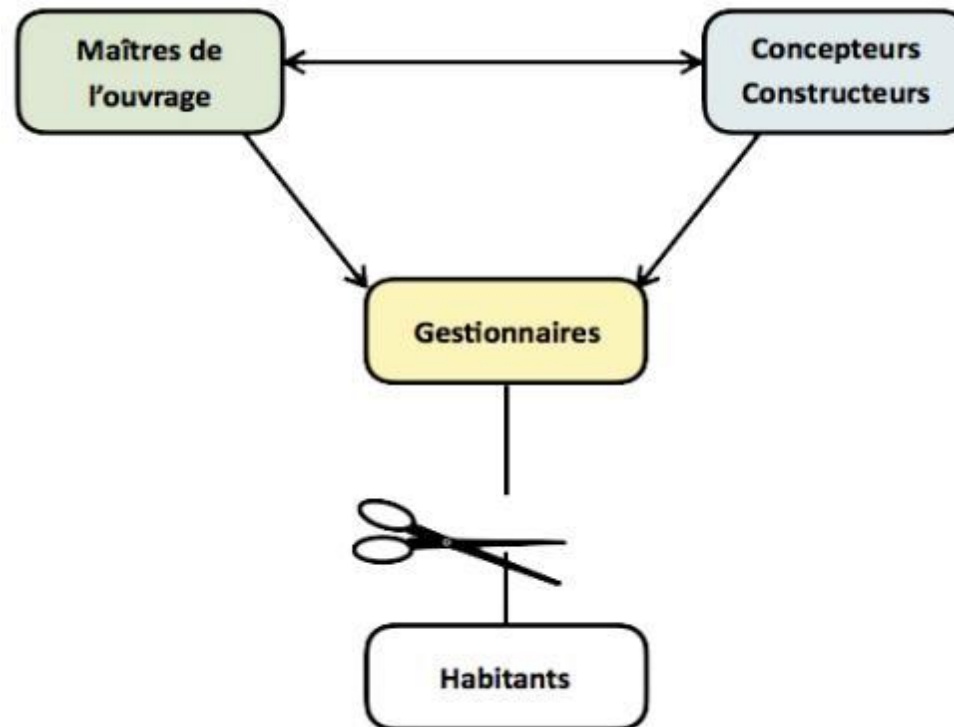
Desynchronisatie

- ▶ Afstand tussen bouwprofessionals en gebruikers



Afstand tot de bewoners

- ▶ Opdrachtgever, ontwerpers, aannemers: fysieke afstand
- ▶ Beheerders: wettelijke, institutionele, socioculturele en andere barrières



Stereotype ideeën over de bewoners

- ▶ een loos probleem
- ▶ deskundige bewoners
- ▶ overtuigde bewoners
- ▶ passieve bewoners
- ▶ technofobe bewoners
- ▶ incompetenten bewoners
- ▶ klagende bewoners
- ▶ bewoners die een 'bedreiging' vormen voor de installaties
- ▶ bewoners die 'rampzalig' omgaan met de installaties
- ▶ testpersonen
- ▶ ...

Stereotype ideeën die invloed hebben op

- ▶ de begeleidingsacties
- ▶ de aard van de relaties tussen spelers
- ▶ de technische keuzes verbonden aan HEP

⇒ **De organisatiestructuur van een collectieve woonvorm houdt afstand tussen spelers in**



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

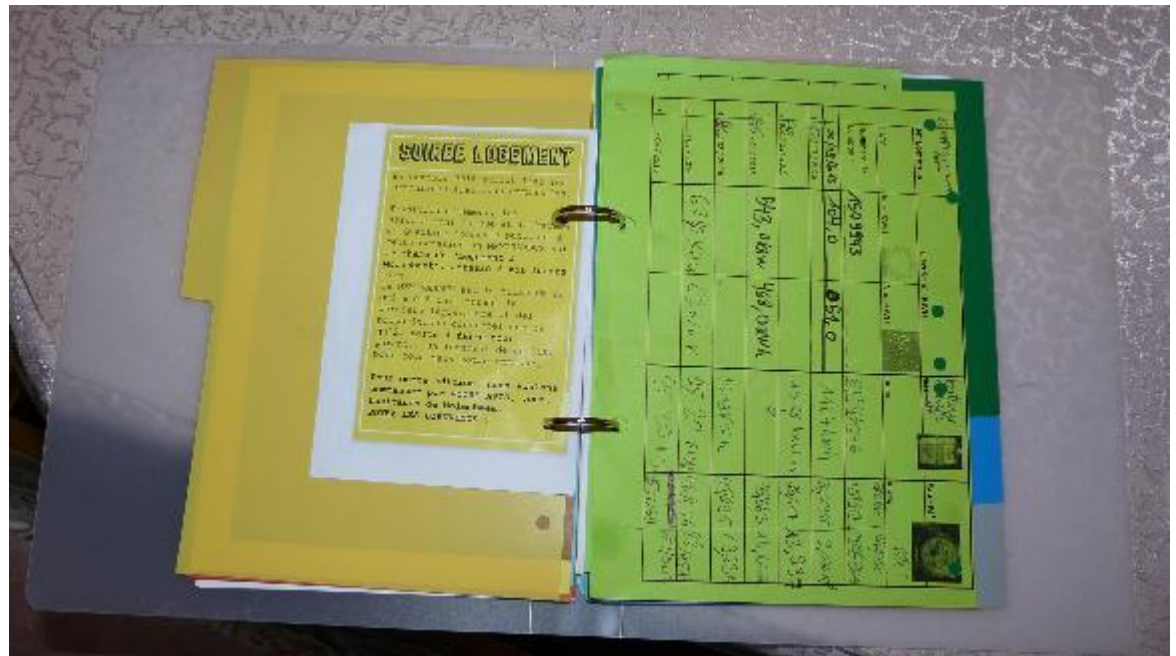
- ▶ **Begeleidingsmaatregelen**
- ▶ De 'facilitatoren'
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



Geval gebouw nr. 1: De ambassadeurs van de passiefbouw

- ▶ Een vergadering in het begin
- ▶ Een vergadering een jaar later
- ▶ Maandelijks themavergaderingen
- ▶ Kringgesprekken en spelmethodieken



Geval gebouw nr. 1: De ambassadeurs van de passiefbouw

+

Ambassadeurs die relevant worden geacht omdat ze persoonlijke ervaring met HEP hebben

Gelegenheid de organisatie van de beheerder toe te lichten

Vermindering van spanningen voortvloeiend uit beheersproblemen

Individualisering van de begeleiding m.b.t. de maandelijkse vergaderingen

-

Geringe aanwezigheid van de huurders

Aanwezigheid vooral gemotiveerd door socialisatie



Geval gebouw nr. 2: de geïllustreerde gids

- ▶ Een gebruikshandleiding overhandigd aan alle gezinnen
- ▶ Een vergadering in het begin op basis van de handleiding

Plus pratiquement... que faut-il faire pour qu'il fasse bien dans l'appartement ?

Le système de chauffage se dé programme en été pré-programmé de manière collective. Pour ne pas dérégler tout le système vous ne devez **jamais obstruer les bouches !**

Selon les saisons, vous pouvez ouvrir le système à l'été plus souvent :

- En hiver, laissez le soleil entrer. C'est le meilleur moyen de chauffer.
- En été, se protéger du soleil en journée.

En hiver, attention :

- Ne pas laisser de sacs, de chaussures d'apposer sur les poignées.
- Il ne faut jamais se pencher sur les radiateurs car il y a **risque d'incendie**.

Les radiateurs sont équipés de bouches.

En été, il faut ouvrir les fenêtres 5 ou 10 minutes nécessaires. Au début, il faudra un temps pour que l'air soit frais et agréable.

Vous pouvez également régler directement vos chauffages via votre vanneuse au système :

- LA VANNEUSE :** permet de régler la température de chauffage des pièces de votre maison. La vanneuse agit de la même manière que le thermostat. Elle permet de régler la température de la pièce dans laquelle vous êtes. Un mode d'emploi est en jeu.
- Le commande de ventilation :** Nécessaire à la ventilation, elle agit de la même manière que le thermostat. Elle permet de régler la température de la pièce dans laquelle vous êtes. Un mode d'emploi est en jeu.
- LA BUCHE :** à la fin de la journée de votre chauffage de la pièce dans laquelle vous êtes. Elle permet de régler la température de la pièce dans laquelle vous êtes. Un mode d'emploi est en jeu.



Geval gebouw nr. 2: de geïllustreerde gids

+

Een makkelijk te begrijpen
gebruikshandleiding

-

Weinig gebruikt

Niet altijd aan de bewoners bezorgd

Toon wordt als te betuttelend en
kinderachtig ervaren

Vergaderingen vóór alle bewoners
ingetrokken zijn



Geval gebouw nr. 3: de check-in

- ▶ Persoonlijke mondelinge uitleg
- ▶ Kort na of bij het intrekken in het gebouw



Geval gebouw nr. 3: de check-in

+

Voldoende om een goed gebruik van de bedieningselementen van de GMV en van de thermostaat te verzekeren

Gepersonaliseerde aanpak

-

Al te technische uitleg over HEP-woningen

Te veel informatie in een keer

Geen schriftelijke informatie

Onvoldoende ontvankelijkheid wegens de timing

Gedeeltelijke memorisering van de informatie > problemen m.b.t. onderhoud van GMV-filters



Geval gebouw nr. 4: de 'informele' begeleiding

- ▶ Geen begeleiding door professionals voorzien



Geval gebouw nr. 4: de 'informele' begeleiding

+

Zelfleerproces, met vallen en opstaan

**Ontstaan van een 'referentie'bewoner,
'van het vak'**

-

**Zelfleerproces > zeer grote verschillen
in inzicht en beheersing**

**Afhankelijkheid van een professional
die af en toe langskomt (bevriende
architect, bezoek van de installateur
van de GMV, enz.)**

**Vermogen een beroep te doen op de
referentiebuur, afhankelijk van de
integratie**

⇒ **De begeleidingsmaatregelen hebben een beperkt bereik**



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

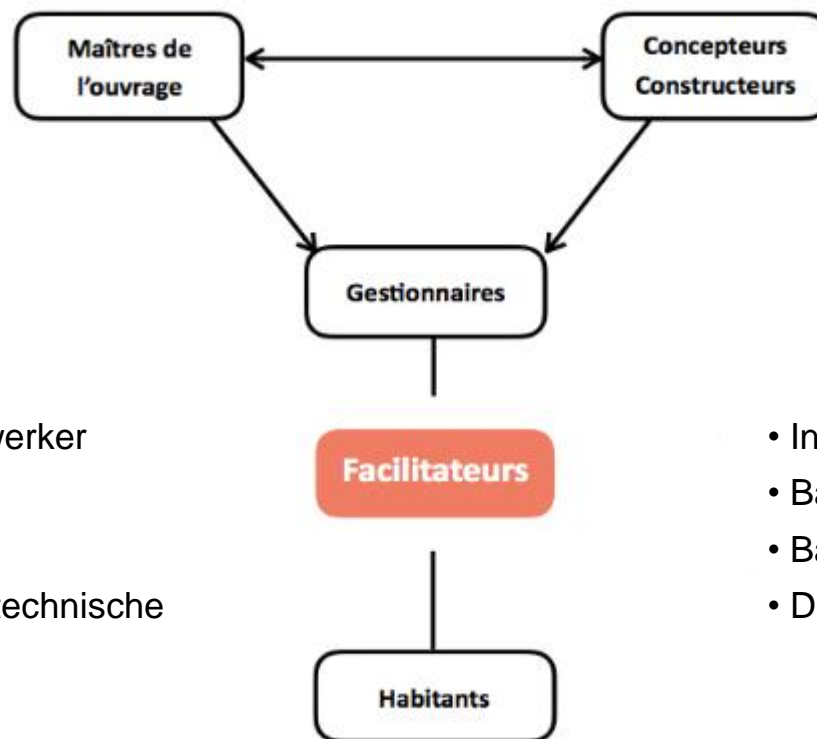
- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ **De 'facilitatoren'**
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



De 'facilitatoren'

- ▶ Informele ontwikkeling om de beperkingen van de begeleidingsmaatregelen te verhelpen
- ▶ Voor elk gebouw



- Maatschappelijk werker
- 'Deskundige' buur
- Conciërge
- Werkman van de technische dienst

- Informatie
- Basisregelingen
- Basisonderhoud
- Doorzenden van de klachten



De 'facilitatoren'

- ▶ Vage positie
- ▶ Tussen toezicht en vriendelijke begeleiding
- ▶ Technische competenties en vermogen tot vulgarisatie zijn noodzakelijk



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De 'facilitatoren'
- ▶ **Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin**

ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



Werkingsstoringen in het begin

- ▶ Noodzakelijke technische inwerkperiode
- ▶ Soms moeilijk te detecteren probleemorzaken
- ▶ Oplossing vereist vaak een externe interveniënt
- ▶ Klacht als eerste - en zelfs als enige - middel voor de bewoners

Voor de bewoners

- ▶ Abnormale werkingsstoringen omdat ze nieuw zijn
- ▶ Een nieuw gebouw moet een maximaal comfort verzekeren

Voor de professionals

- ▶ Normale werkingsstoringen wegens 'kinderziekten'
- ▶ Problemen te wijten aan slechte praktijken en/of aan overdreven eisen



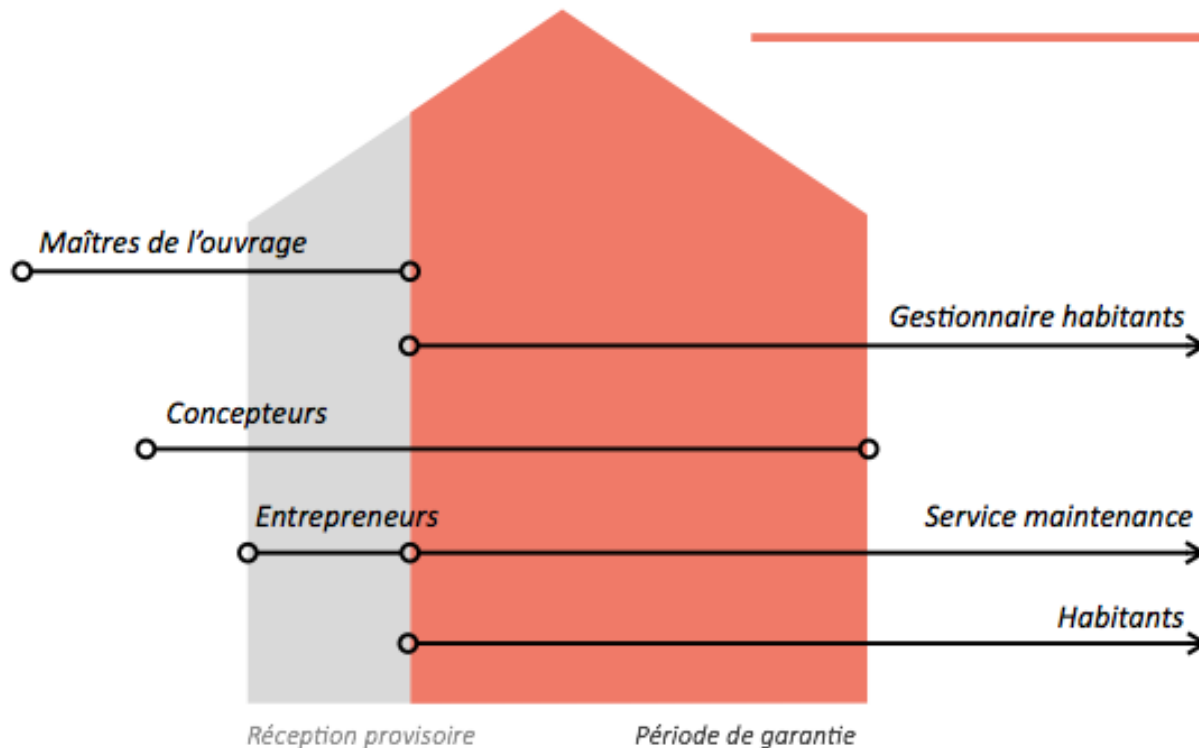
Ontvangst van de klachten

- ▶ Klachten van de bewoners worden weinig ernstig genomen
- ▶ Beheerder onder druk gezet door de bewoners
- ▶ Relatie van conflicten tussen bewoners en beheerder
- ▶ Ongeloofwaardigheid van de berichten die 'goede praktijken' moeten overbrengen



Oplossing

- ▶ Duidelijke machtsverhoudingen
- ▶ Problematische garantieperiode



- Activering van de garantie afhankelijk van de technische competenties

- Vertraging en complexifiëring van de interventietermijnen

- Bijzonder gevoelige kwestie in openbare huisvesting

ouw brengen de

reguleringsopspanningen in gevaar



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De ‘facilitatoren’
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

ONDERHOUD VAN DE GMV

VERBRUIK EN OPNEMING

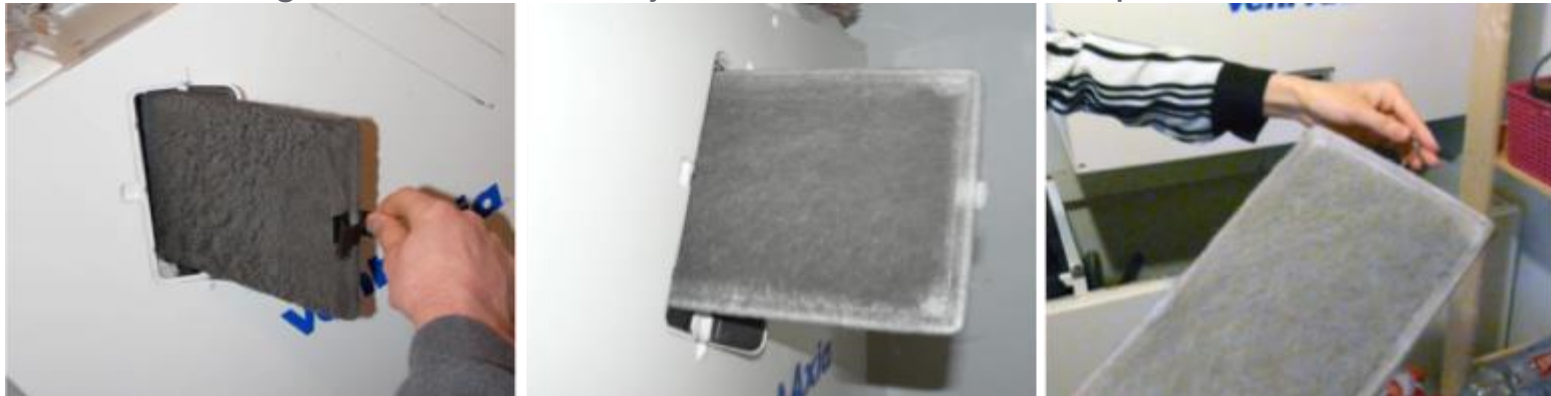


Weinig doeltreffende informatie

- ▶ Informatie verstrekt door professionals niet goed 'opgenomen' door de bewoners
- ▶ Drie terugkerende kwesties: onderhoudspraktijken, frequentie en leveranciers

Wisselvallig onderhoud

- ▶ Varieert volgens de situatie (ecosysteem van de spelers en geïnstalleerde technieken)
- ▶ Geen onderhoudskalender bij bepaalde openbare beheerders
- ▶ Nieuwe gewoonte die moeilijk aan te leren is voor bepaalde bewoners



⇒ **Nieuwe gewoonten waarmee bepaalde bewoners en beheerders nog niet zo vertrouwd zijn**



INLEIDING

- ▶ Verband
- ▶ Organisatie van de relaties en percepties

DE BEGELEIDING VAN DE BEWONERS

- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De ‘facilitatoren’
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

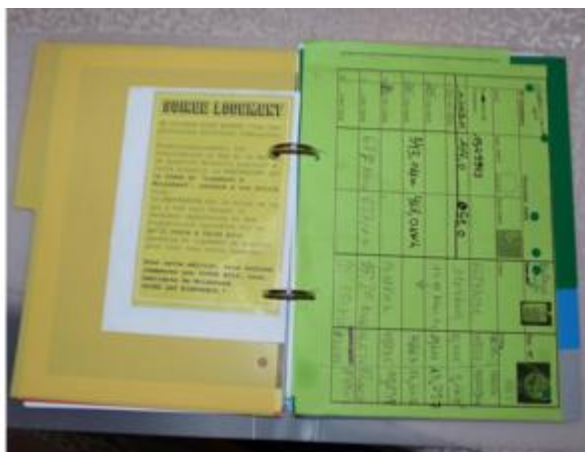
ONDERHOUD VAN DE GMV

VERBRUIK EN OPNEMING



Gebrek aan 'technische' informatie

- ▶ Afgelegen of zelfs onbereikbare meters
- ▶ In bepaalde gevallen krijgen de bewoners geen feedback over de monitoringresultaten
- ▶ Moeilijkheid de energieverbruiksbronnen te begrijpen, vooral bij combinatie van individuele en collectieve systemen



Gebrek aan 'economische' informatie

- ▶ Onduidelijke facturen
- ▶ Soms laattijdige regularisering
- ▶ Energielasten verdeeld over individuele facturen en facturen voor de gemeenschappelijke delen
- ▶ Gebrek aan vergelijkingspunten voor de bewoners
- ▶ Geen of weinig onderscheid tussen beheerskosten en verbruikskosten voor de bewoners
- ▶ Moeilijkheden om te oordelen over de maximale beperking van de energielasten



Hoge financiële-besparingsverwachtingen

- ▶ Asymmetrie in het vermogen van de bewoners kennis over hun verbruik te verwerven
- ▶ Energiebesparingsbelofte begrepen als financiële besparing
- ▶ De 'belofte' leidt niet altijd tot merkbare voordelen voor de bewoners
- ▶ Gebrek aan informatie leidt ertoe dat bepaalde bewoners zich benadeeld en zelfs beduvelnd voelen
- ▶ Energieverbruik in HEP-woningen als bron van conflicten tussen bewoners en professionals



Eisen

- ▶ Beter informeren over de aard en de diversiteit van de lasten
- ▶ De toegang tot de basisinformatie (meters) verzekeren
- ▶ Middelen ontwikkelen om eigen kennis op te bouwen (meterstandfiches, enz.)
- ▶ De belofte van lagere lasten relativeren

⇒ **Kloof tussen ontvangen informatie en verwachtingen van de bewoners**



TE ONTHOUDEN VAN DE PRESENTATIE?



- ▶ De organisatiestructuren van een collectieve woonvorm houden professionals op afstand van de bewoners
- ▶ De professionals hebben stereotype ideeën over de bewoners van HEP-woningen, die hun acties bepalen (op het vlak van begeleiding, beheer, enz.)
- ▶ Door deze stereotype ideeën worden de klachten van de bewoners niet altijd ernstig genomen
- ▶ De ontvankelijkheid van de bewoners voor de begeleidingsmaatregelen loopt sterk uiteen
- ▶ Er ontstaan op natuurlijke wijze ‘facilitatoren’ maar hun functie blijft informeel
- ▶ Werkingsstoringen bij het betrekken van het gebouw tasten de begeleidingsdynamiek aan
- ▶ De organisatie van en de informatie over het onderhoud van de GMV moeten nog worden ontwikkeld
- ▶ De bewoners hebben hoge verwachtingen m.b.t. de kennis van hun verbruik maar beschikken zelden over de nodige middelen hiertoe





Artikelen

- ▶ Neuwels J. et al., Over het gebruik van gebouwen met hoge energie-efficiëntie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Etnografische studie voor het juiste beheer van gebouwen met hoge energie-efficiëntie (op vlak van ambitie, kosten, gebruik), een studie van Méthos voor Leefmilieu Brussel, 2016/2017.
<http://difusion.ulb.ac.be/>
- ▶ Brisepierre G., diverse studies over de sociologie van de énergie:
<http://gbrisepierre.fr>
- ▶ Zélem M.-C. & Beslay C. (coord), Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales, CNRS éd., Paris, 2015
- ▶ Renaud V., Fabrication et usage des écoquartiers, PPUR, Lausanne, 2014



Julie NEUWELS

Onderzoeksgelastigde FRS-FNRS

Faculté d'Architecture ULB

✉ jneuwels@ulb.ac.be



BEDANKT VOOR UW AANDACHT

