

# OPLEIDING DUURZAME GEBOUWEN

FOLLOW-UP EN MONITORING  
VAN DUURZAME GEBOUWEN

LENTE 2021

ACTOREN VAN PERFORMANTE HUISVESTING IN HET BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Begeleiding en uitwisseling met bewoners

Julie NEUWELS





- ▶ 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

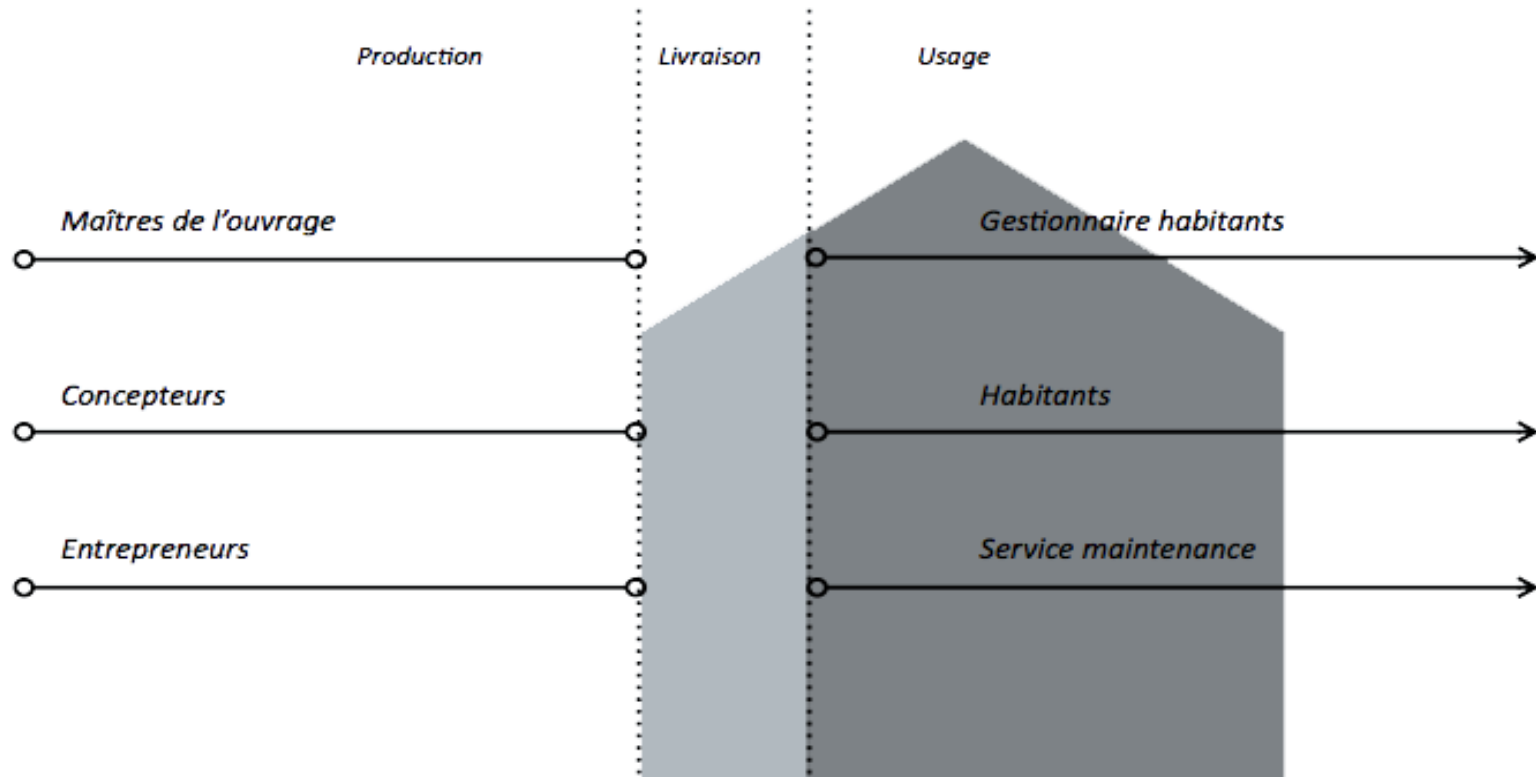
- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ De 'facilitatoren'
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

## ONDERHOUD VAN DE GMV VERBRUIK EN OPNEMING



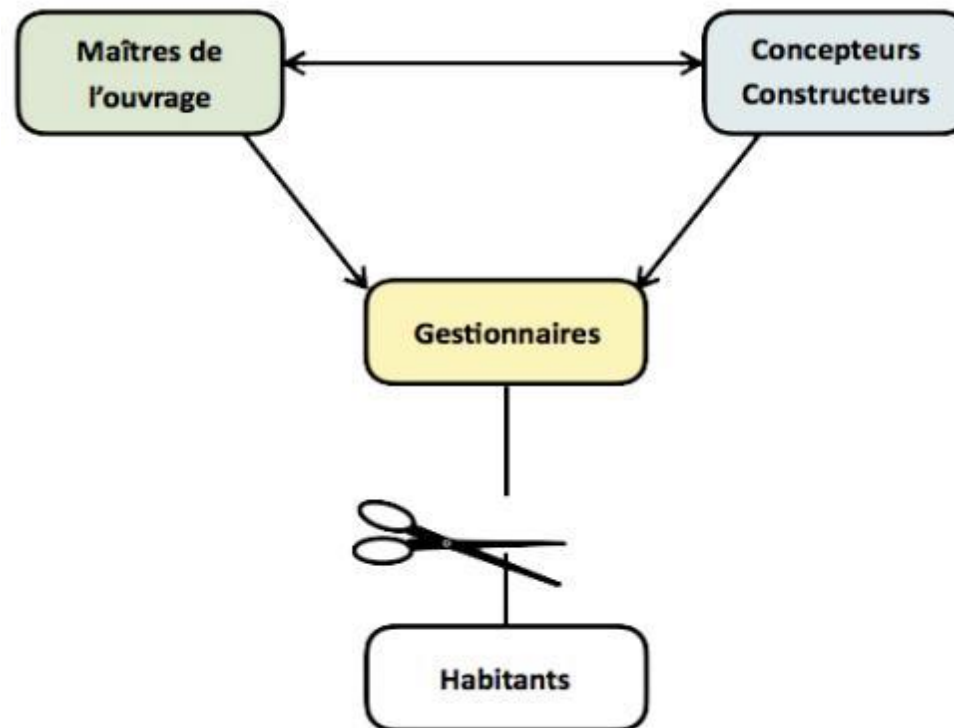
## Desynchronisatie

- ▶ 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

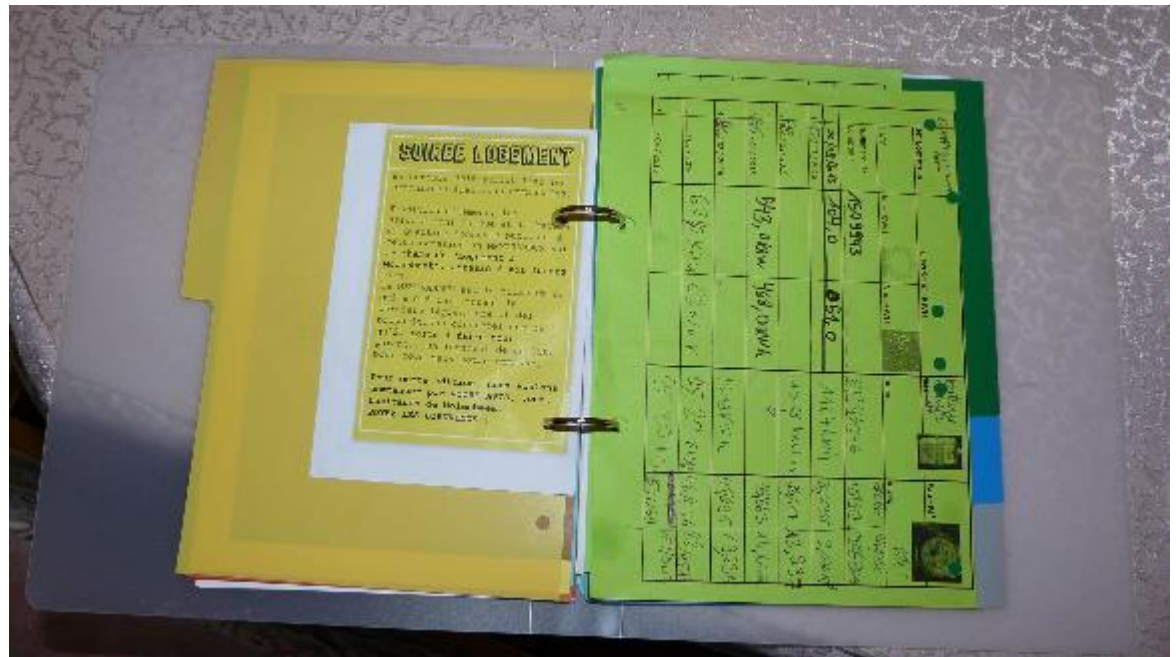
## ONDERHOUD VAN DE GMV

## 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... qu'il faut-il faire pour qu'il fasse bon dans l'appartement ?*

Le système de chauffage se déverrouille 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 ou à l'hiver :  
 En hiver, laissez le soleil entrer.  
 C'est le meilleur moyen de chauffer.

**En été, protégez le soleil en journée.**

**En hiver, évitez :**  
 - Couvrir la saignée de chauffage d'objets ou de tapis.  
 - Il ne faut jamais en poser sur les radiateurs, c'est le **risque d'incendie.**

**En été, évitez :**  
 - Couvrir les radiateurs de plantes ou de pots.  
 - Les plantes peuvent empêcher les rayons du soleil pour donner que l'air stagnant et chaud stop.

Les radiateurs sont dans les murs.  
 Les radiateurs sont dans les murs.

Le chauffage ne peut pas être réglé ?  
 La ventilation par les bouches collectives, fait par courants d'air dans les pièces, mais :

En hiver, il faut ouvrir les fenêtres 5 ou 10 minutes et régulièrement.  
 Au été, il faut le faire au temps pour 100% de performance au rafraîchir.

Vous pouvez également régler individuellement vos chauffages ou votre vanneau au système :

**LA VENTILATION :**  
 permet de s'aérer la pièce sans utiliser des heures de ventilation. La fonction agit de nuit ou de jour, elle est réglable. Elle permet d'ouvrir les bouches collectives, mais elle ne peut pas être réglée. Un mode d'emploi est en site.

**Le thermostat de ventilation :**  
 Nécessaire pour régler la température de la ventilation. Il permet de régler la température de la ventilation à l'aide d'un bouton. Il est réglable sur 18°C et 20°C.

**LA SAIGNÉE :**  
 à la fin de la journée de la ventilation, il faut ouvrir la saignée de la pièce concernée. Elle permet de réguler la température de la pièce.



## 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

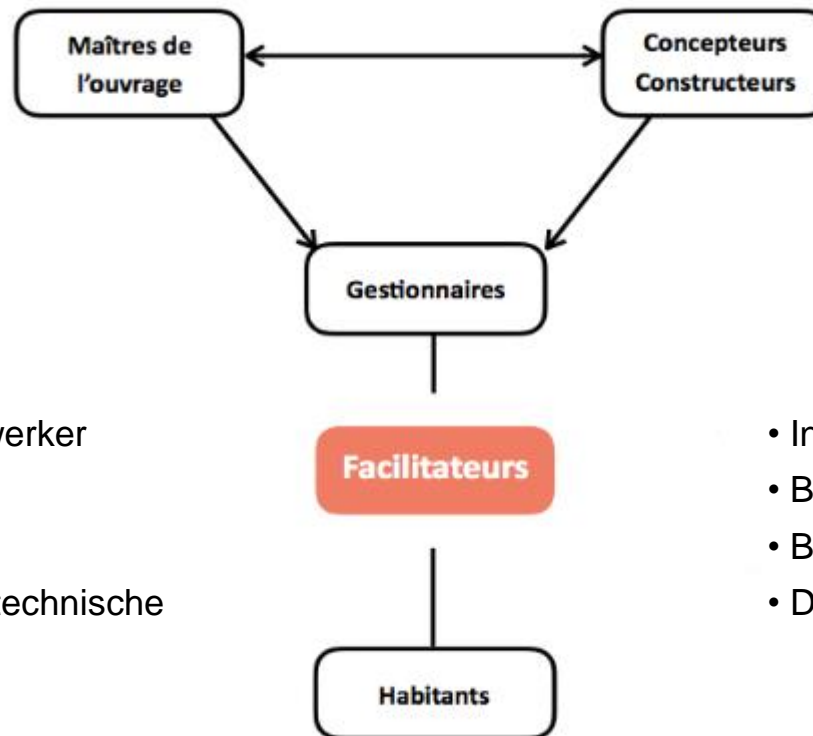
- ▶ Begeleidingsmaatregelen
- ▶ **De 'facilitatoren'**
- ▶ Inwerkperiode en werkingsstoringen in het begin

## 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



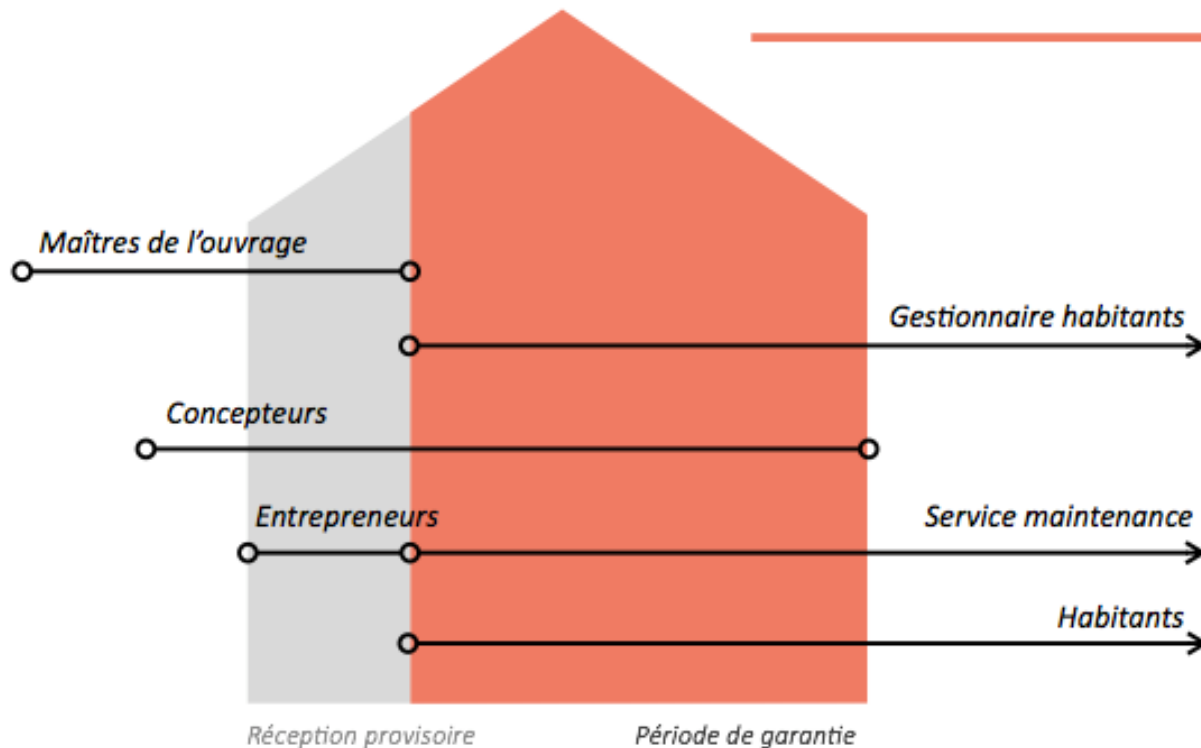
### Ontvangst van de klachten

- ▶ 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

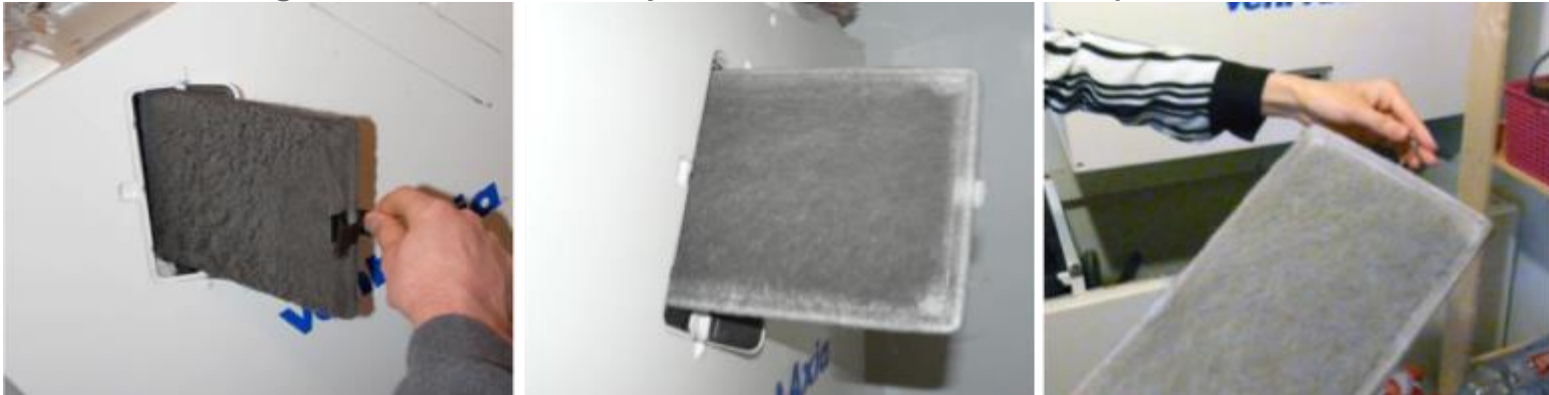


### Weinig doeltreffende informatie

- ▶ 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

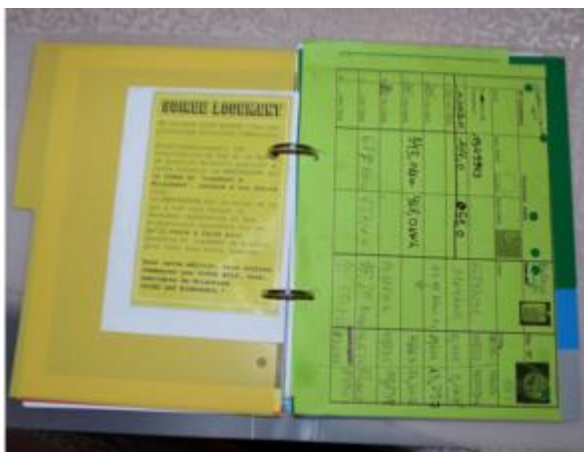
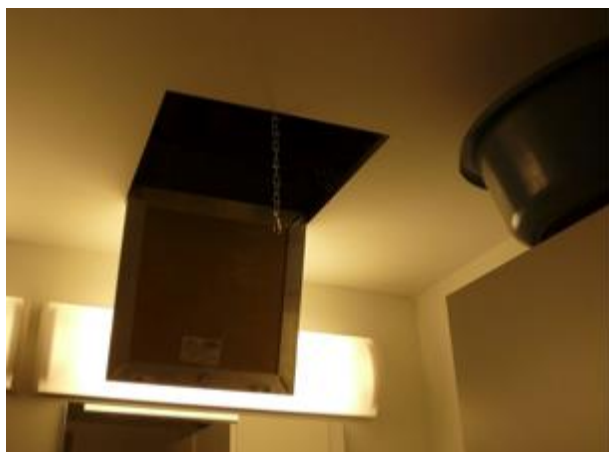
## ONDERHOUD VAN DE GMV

## **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 beduveld 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**

Docent

Faculté d'Architecture ULiège

✉ [julie.neuwels@uliege.be](mailto:julie.neuwels@uliege.be)



**BEDANKT VOOR UW AANDACHT**

