

### 1. Integratie van de bouwwijzer binnen de werking van het Duurzaam huis.

#### 1.1. Het Duurzaam Huis

In 2002 nam RISO Gent vzw het initiatief om een nieuw kleinschalig project te starten in de Dampoortwijk. Dit project, '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 dan ook 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 en werkt samen met de bewoners uit een aantal aangrenzende straten (Nieuwhof, Van Arenbergstraat, Barnierstraat, Dendermondsesteenweg, Blijde Inkomststraat, Ambachtstraat, Neringstraat). Dit bouwblok bestaat een 200tal woningen, 400 bewoners en 196 gezinnen.

#### 1.2. Integratie van de bouwwijzer

Voor de aanvang van het project bogen we ons over de vraag 'hoe we het aanbod van de bouwwijzer konden integreren binnen de werking van het Duurzaam Huis'. Na overleg kwamen we tot het besluit dat de werking omtrent de bouwwijzer een plaats moet krijgen binnen de volgende onderdelen van het Duurzaam Huis project:

- De wekelijkse activiteiten zoals het ontbijt op donderdag, de afvalverzamelplaats op maandag, het afhaalpunt van de bio-groenten op dinsdag, enzovoort.
- De sporadische activiteiten zoals de vormingsmomenten rond afval, huisvesting, enzovoort.
- De uitstappen die ongeveer 4 maal per jaar georganiseerd worden, zoals de uitstappen naar de Helix (natuur-educatief centrum), het MIAT, enzovoort.
- De maandelijkse nieuwsbrief die verspreid wordt onder de bewoners.

- De huisbezoeken en de sporadische contacten tussen de medewerkers van het Duurzaam Huis en de bewoners.

Uit de volgende stappen zal blijken hoe we deze doelstelling concreet maken.

### 2.3. Nut van het participatiemodel voor het 'Duurzaam Huis project'

De Bouwwijzer heeft betrekking op één van de hoofdsporen (energie) waarrond we binnen het 'Duurzaam Huis project' trachten te werken. Het opzetten van een groepsmatige werking rond deze bouwwijzer biedt het 'Duurzaam huis project' heel wat mogelijkheden om individuele en collectieve problemen aan te pakken die zich situeren op het vlak van huisvesting en energie.

De opzet van het project biedt eveneens mogelijkheden om leermogelijkheden te creëren en de sociale cohesie in het bouwblok te bevorderen.

## 2. De omkadering van het project

In het voorjaar van 2004 ging in Gent het project 'energiewijken' van start. Omdat dit project eveneens gebaseerd is op de afname van een audit in bepaalde wijken, hebben we beslist het participatiemodel omtrent de bouwwijzer en het project energiewijken te integreren in één duidelijk afgelijnd concept.

### 2.1. Energiewijken

De energiebrigade, bestaande uit de Dienst Leefmilieu en Natuurontwikkeling, het Stedelijke Buurtwerk, RISO Gent vzw en de Bond Beter Leefmilieu, ging op zoek naar 550 gezinnen die 10% energie willen besparen op hun energiefactuur.

Alle deelnemers kregen een starterspakket van GeDIS met een spaarlamp en spaardouchekop. Verder kreeg iedereen tussen 1 maart en 20 juli een energiedoorlichting van zijn / haar woning door een energiespecialist. De resultaten van deze doorlichting konden ze enkele weken later lezen in een verslag op maat van de deelnemer. Op basis van deze informatie kunnen ze kleine of grote energiebesparende ingrepen uitvoeren in hun woning. Intussen krijgen de deelnemende gezinnen via een energiekrantje en infomomenten allerhande energiebesparende informatie. Verder wordt ook informatie verspreid over de bouwavonden waar bewoners handige tips en praktijkvoorbeelden zullen krijgen. Volgende bouwavonden vonden plaats in de maand mei en juni:

- 'het verbouwen van een gezonde en comfortabele woning die tot drie keer minder energie verbruikt' (13 mei 2004)
- 'renovatie van de zolder' (18 mei 2004)
- 'bouwen van een aanbouw' (25 mei 2004)
- alle bouw en verbouwpremies (2 juni 2004)

Op 1 november 2004 begint de eigenlijke meetcampagne. Vanaf deze dag noteren de deelnemers wekelijks hun meterstanden. Eind februari zal bekeken worden welke wijken er in geslaagd zijn 10% energie te besparen.

Als een deelnemend gezin er in slaagt 10% energie te besparen, dan kunnen zij ongeveer 125€ besparen op hun energiefactuur (individueel objectief). Slaagt een bepaalde wijk erin dit percentage aan energie te besparen, dan zullen zij beloond worden met een wijkprijs van 5000€ (collectief objectief).

### 2.2. Koppeling bouwwijzer - energiewijken

Door beide projecten aan elkaar te koppelen, kunnen we een link leggen tussen volgende aspecten:

- Een individueel onderzoek en objectief wordt gekoppeld aan een groepsmatig streven en collectief objectief.
- Eenvoudige verbeteringen zoals het aanbrengen van een spaarlamp en spaardouchekop worden gekoppeld aan structurele verbeteringen op basis van collectieve noden en behoeften uitgevoerd door een klussenploeg.
- Materiële, technische ingrepen worden gekoppeld aan gedragsmatige veranderingen.

Ondanks dit vooropgestelde concept, laten we voldoende ruimte voor aanpassingen die specifiek betrekking hebben op het bouwblok en aanvullingen van bewoners.

### 3. Geïnteresseerden zoeken

Om na te gaan wie al dan niet geïnteresseerd is in het project, hanteerden we verschillende kanalen.

#### 3.1. Bewonersbevraging - september / oktober 2003

Jaarlijks doen we een algemene bevraging bij de bewoners van het bouwblok. 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 Milieu Advies Winkel een nazicht van je woning doen op het vlak van duurzaamheid en op basis daarvan suggesties doen, zou dat jou interesseren?'

Het jaar voordien werd een gelijkaardig aanbod voorzien in samenwerking met dienst Huisvesting en Electrabel. Ondanks het feit dat toen 40 bewoners meededen, waren er dit jaar 30 mensen geïnteresseerd. De meeste van deze bewoners zijn anderen dan vorig jaar.

#### 3.2. Oproep nieuwsbrief - februari 2004

Tijdens de maand februari werd de nieuwsbrief gewijd aan het thema 'energie(k)'. Eén van de hoofdthema's in deze nieuwsbrief was het project energiewijken. Indien de bewoners wensten deel te nemen aan de energiewijken, konden ze achteraan in de nieuwsbrief een strookje invullen. Een medewerker van ING vertaalde dit inschrijvingsstrookje in het Turks zodat ook de Turkse bewoners zich konden inschrijven. Op die manier werd onze lijst met geïnteresseerden aangevuld met 5 personen.

#### 3.3. Sporadische contacten - februari 2004

Door de sporadische contacten met bewoners tijdens het ontbijt, de afvalverzamelplaats, enzovoort, konden we nog 3 geïnteresseerden toevoegen aan onze lijst.

#### 3.4. (Turkse) vrouwengroep - 18 februari 2004

De Turkse vrouwengroep komt ongeveer maandelijks samen. De vrouwen van allochtone en autochtone afkomst krijgen er info over hetgeen er de afgelopen maand gebeurd is in het Duurzaam Huis, projecten worden er voorgesteld en

reflecties gemaakt. Een medewerker van het Intercultureel Netwerk Gent zorgt dat er voldoende vertaald wordt zodat alle vrouwen kunnen volgen, vragen stellen, bemerkingen geven, ... Op de (Turkse) vrouwengroep van 18 februari waren 12 vrouwen van aanwezig. Op dat moment werden de energiewijken kort voorgesteld. Diegene die geïnteresseerd waren, konden hun namen doorgeven. De lijst werd uitgebreid met 2 personen.

#### 4. De definitieve deelnemerslijst: een groep met diversiteit

Op basis van de vragenlijst die de bewoners van het bouwblok in september invulden, een aankondiging in de nieuwsbrief en de sporadische contacten konden we een lijst met 40 geïnteresseerde kandidaten opstellen voor de energiewijken. Na het uitvoeren van de huisbezoeken, bekwamen we een definitieve lijst met 30 deelnemers (zie ook 4.1.).

We poogden een verscheiden groep mensen ( gender, cultureel, gezinssamenstelling, socio-economische situatie, ...) te bereiken als representatie van het bouwblok. Deze diversiteit is ook zichtbaar als je onze deelnemerslijst bekijkt.

##### Herkomst:

Allochtonen: 6                      Autochtonen: 24

##### Eigenaar - huurder:

Eigenaar: 15                      Huurder: 15

##### Aantal personen per gezin:

1 pers: 11                      2 pers: 7                      3 pers: 7                      4 pers: 3                      5 pers : 3

##### Kinderen in het gezin :

Kinderen: 11                      geen kinderen: 19

##### Leeftijd:

- 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	60+
0	9	7	7	4	3

Het is belangrijk om inzicht te hebben in de verschillende aspecten van de diversiteit van de bewoners. Deze kunnen immers een invloed hebben op de uitvoering van het project, het energieverbruik, de mogelijkheid tot besparen, ...

De grootte van het gezin heeft een invloed op het energieverbruik en mogelijke besparingen. Grote gezinnen hebben veelal hogere energiefacturen, ook voor een basishuishouden zonder franjes.

Het inkomen zorgt er dan weer voor dat mensen niet de mogelijkheid hebben om zomaar grote aankopen of veranderingen te doen. Ook merken we dat vele mensen met een laag inkomen al heel zuinig leven.

Naar scholingsgraad vragen we zeker niet expliciet, toch is dit ook een facet waar we hard rekening mee houden in onze begeleiding. Bijvoorbeeld: in hoeverre hebben mensen inzicht in het project, in hun eigen verbruik, in hoeverre zoeken ze alternatieven, enz. De scholingsgraad kan ook een belangrijk element in het verbruikspatroon zijn. Zo zijn er enkele deelnemers die zelf het gevoel hebben zuinig te zijn maar een erg grote factuur hebben, omwille van het gebrek aan inzicht. In verschillende stappen en op maat proberen we dan met hen dat inzicht te vergroten.

Ook de taal is een belangrijk aspect. Zo hebben Turkse bewoners die de Nederlandse taal niet goed beheersen nood aan een degelijke vertaling. Via de inschakeling van een medewerker van het Intercultureel Netwerk Gent trachten we hieraan tegemoet te komen.

Eén van onze jonge deelnemende gezinnen!

Tijdens het verloop van het project trachten we mogelijke drempels eigen aan een diverse groep, zoals minder aanspreekbaar, taalbarrière, inzicht in het project, enz. in te schatten en weg te werken. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met diverse groepen kost aldus veel tijd, hen laten participeren, vergt een aangepast engagement. In de volgende onderdelen zullen we telkens verduidelijken hoe we hierbij te werk gaan.

## 5. Verduidelijking van het project voor de bewoners

De diversiteit binnen de groep maakt een gevarieerde aanpak noodzakelijk. Het verduidelijken van het project gebeurt dan ook op verschillende manieren.

### 5.1. Expliciete bespreking

*Nieuwsbrief - februari 2004*

In de nieuwsbrief van februari 2004, gewijd aan het thema energie(k), werd het project duidelijk gemaakt aan de bewoners van het bouwblok. De bewoners vonden een antwoord op volgende vragen:

- Wat is de doelstelling van het project?
- Wat mag je verwachten van de stad?
- Wat kan het resultaat zijn?
- Wat wordt van jou verwacht?

We vermeldden eveneens de vijf gratis bouwavonden ingericht door de dienst leefmilieu.

De informatie vermeld in de nieuwsbrief, is opgemaakt aan de hand van de Charter Eenvoudig Geschreven Nederlands.

### *Huisbezoeken - maart 2004*

Begin maart bezochten de medewerkers van het Duurzaam Huis de 40 geïnteresseerde gezinnen. Deze huisbezoeken gaven ons de kans om een algemene uitleg over het project 'op maat' te geven. Zo trachten we aanvullende of aangepaste informatie te geven afhankelijk van de noden, behoeften, vragen en bekommernissen van de bewoners. Enkele voorbeelden:

- De auditeurs lichten je huis door en dit geeft het gevoel dat je gecontroleerd wordt, op de vingers getikt wordt, enz. We konden de mensen geruststellen dat de auditeurs geen controleurs zijn, dat ze enkel advies geven. Door ook aanwezig te zullen zijn bij de audits kunnen we de 'schrik' verminderen.
- 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.
- Mensen hebben dikwijls 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, enz. Door de klemtoon op gedragsveranderingen te leggen en op aankoop van kleine goedkope dingen zoals spaarlampen, tochtstrips, gordijnen, enz. (die ze ook kunnen meenemen naar een nieuwe woonst), kunnen we hen overtuigen dat ook zij iets kunnen doen om energie te besparen.

Verder konden we van deze huisbezoeken gebruik maken om een datum voor de audits vast te leggen. Uiteindelijk konden we een definitieve lijst met 30 deelnemers samen stellen.

Door de starterspakketten bij de mensen thuis te brengen, konden we nogmaals een huisbezoek afleggen en vragen en bekommernissen van de deelnemers opvangen.

#### *Infomoment - maart 2004*

Op 4 maart organiseerden we een infomoment in het Duurzaam Huis. Samen met de 8 aanwezige deelnemers bekeken we de algemene informatie die iedereen ook kon terug vinden in de folder. Deze uitleg werd aangevuld met enkele aanpassingen die specifiek betrekking hebben op ons bouwblok. Zo zal er een extra infomoment georganiseerd worden, zullen de starterspakketten aan huis afgeleverd worden, enzovoort, met als doel zo veel mogelijk op maat van de bewoners van het bouwblok te kunnen werken. Verder had dit infomoment ook tot doel reeds te starten met een zekere vorm van groepswerking, nog voor het individuele onderzoek gebeurt. Zo namen we de tijd om te brainstormen over verschillende initiatieven die zouden kunnen plaats vinden indien we de wijkprijs winnen.

Om ervoor te zorgen dat iedereen kon meebeslissen, kregen de deelnemers achteraf een invulstrookje met de voorstellen gelanceerd tijdens het infomoment. Iedereen kon zijn keuze aanduiden. De voorlopige stand ziet er als volgt uit:

- Een kunstwerk in het park of op het plein (5)
- Een energie-feest (2)
- Iets in het straatbeeld: meer groen, banken, ... (4)
- Sensibiliseringscampagne om sluikestort, ... tegen te gaan. (5)

Deze voorlopige stemming kan later als basis gebruikt worden voor de vergadering over de wijkprijs.

... enkele enthousiaste deelnemers...

#### *Turkse vrouwengroep - 18 februari 2004*

Tijdens de Turkse vrouwengroep van 18 februari werd het project voorgesteld. 12 vrouwen waren aanwezig. De vrouwen kregen niet enkel een uitleg op maat, maar eveneens de kans om bemerkingsen door te geven, vragen te stellen, enzovoort.

#### *Bewonersgroep - 22 januari 2004*

De bewonersgroep is een groep van een zestal mensen die zich vrijwillig engageren in het Duurzaam Huis. Op de bewonersgroep van 22 januari waar het project energiewijken werd voorgesteld, waren 5 bewoners aanwezig. Aangezien deze vrijwilligers soms een aanspreekpunt vormen voor andere bewoners, lijkt het ons belangrijk dat deze mensen goed mee zijn met dit verhaal.

## 5.2. Ondersteunende bespreking

### *Ontbijt - februari / maart 2004*

Elke donderdagmorgen organiseren we van 9uur tot 12uur een open ontmoetingsmoment waarbij bewoners in het Duurzaam Huis terecht kunnen voor een ontbijt, een tas koffie of thee. Gemiddeld krijgen we hierbij een 20-tal mensen over de vloer. Bewoners praten over zeer diverse onderwerpen en zonder er echt op aan te sturen gaat het regelmatig over de thema's van het project: samenleven (taalgebruik, communicatie, ...), afval (sluikstort, dure vuilzakken, ...), energie (besparen, afrekeningen, ...), huisvesting (premies, problemen met eigenaars, ...), problemen in de buurt (verkeerd parkeren, nachtlawaai, ...) en individuele problemen (laag inkomen, ...).

Tijdens de volgende ontbijtmomenten, kwam het project energiewijken aan bod:

- 29 januari (22 mensen aanwezig)
- 5 februari (9 mensen aanwezig)
- 15 februari (15 mensen aanwezig)
- 26 februari (13 mensen aanwezig)
- 11 maart (15 mensen aanwezig)

Tijdens deze ontbijtmomenten komen vaak bekommernissen boven die bewoners onderling uitwisselen. Verder krijgen ze ook hier de kans om vragen te stellen, afspraken concreter te maken, ... Tenslotte kunnen deze ontbijtmomenten ook zeer belangrijk zijn, naar het onderling stimuleren en motiveren van bewoners.

### *Groenteverdeling en afvalverzamelplaats - maart 2004*

Ook de groenteverdeling en de afvalverzamelplaats zijn plaatsen waar bewoners onderling informatie uitwisselen, vragen stellen, ...

## 5.3. Besluit

We proberen de doelgroep bij elke stap binnen het project (inschrijven, starterspakket, ...) de nodige begeleiding te bieden, soms gemeenschappelijk, veelal individueel op maat.

#### 6. Woningonderzoek - 15 maart tot en met 19 maart

Van 15 tot en met 19 maart werden de 30 audits afgenomen. Alle deelnemers kregen iemand van Milieu Advies Winkel (MAW) over de vloer. Ongeveer de helft kreeg ook een bezoek van een medewerker van Dienst Huisvesting. Hij / zij bekeek de kwaliteit van de woning.

De persoonlijke begeleiding door een medewerker van het Duurzaam Huis tijdens de audits maakt het mogelijk informatie 'op maat' te bezorgen. Dit wil zeggen: concreter, visueler, persoonlijker en dus de drempel te verlagen. De persoonlijke begeleiding maakt het ook mogelijk in te gaan op individuele vragen en bedenkingen.

De Turkse bewoners kregen telkens begeleiding van een medewerker van het Intercultureel Netwerk Gent om een taalbarrière te vermijden.

'Deze gewone lamp nog even door een spaarlamp vervangen en u kan ongeveer 12€ op jaarbasis besparen!'

'Het is beter 2 keer per dag een kwartier te verluchten in plaats van de hele dag'

'Hmm, geen spaarknop op het toilet, geen stroombegrenzer, enzovoort. Werk aan de winkel!'

## 7. Terugkoppeling van de audits

15 deelnemers kwamen op 15 april ('s middags of 's avonds) hun verslag afhalen. Tijdens een infomoment bekeken we de 10 meest voorkomende tips voor wat betreft het besparen van energie in dit bouwblok. Nadien konden alle deelnemers terecht bij iemand van MAW voor een persoonlijke terugkoppeling. Ook iemand van Dienst Huisvesting was aanwezig. Deze terugkoppeling verliep als volgt:

### *Wat vooraf ging*

De deelnemers kregen nogmaals een overzicht van het verloop van het infomoment, de audits, ...

### *Algemene terugkoppeling van de audits*

Tijdens dit groepsmoment gaven we feedback over de bevindingen vanuit de analyse van de 30 woningen. Dit gebeurde op basis van de 10 meest voorkomende tips in het bouwblok. De tips werden onderverdeeld volgens aankopen, gedrag en verbouwingen. Deze tips klonken als volgt:

Tips in verband met de aankoop van bepaalde zaken:

- plaats meer spaarlampen
- plaats een timer op de (keuken)boiler
- koop een koelkast met energielabel A of A+
- spoel minder water door het toilet

Tips in verband met gedrag:

- laat toestellen niet in stand-by staan
- controleer het gebruik van transformatoren
- laat ramen niet in kipstand staan

Tips die betrekking hebben op 'verbouwingen'

- dicht spleten en kieren
- sluit het trappgat af

Deze algemene terugkoppeling werd gevolgd door een groepsbespreking. Hier bekeken we samen welke zaken we gezamenlijk kunnen aankopen en welke verbouwingen we gezamenlijk kunnen aanpakken. In het verleden heeft het Duurzaam Huis, naar aanleiding van gelijkaardige audits, bijvoorbeeld een architect aangesteld om te bekijken hoe open trappen afgescherd kunnen worden. Dit kan een voorbeeld zijn van een collectieve aanpak van een gemeenschappelijk ervaren probleem.

### *Persoonlijke terugkoppeling*

Tijdens de persoonlijke terugkoppeling konden de deelnemers terecht bij 3 medewerkers van de Milieu Advies Winkel (MAW) en 1 medewerker van Dienst Huisvesting. Zij zaten verspreid over 4 stands waar ze per bewoner het resultaat aan de hand van een verslag toelichtten.

Het eerste deel van het verslag bestaat uit 10 tips waarvan **de bewoner** het meeste kan uitvoeren. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen huurder, verhuurder, mensen die bereid zijn te verbouwen, ...

Deze tips zijn afgestemd op de intenties van de bewoner.

In een tweede deel van het verslag krijgt de bewoner de rest van de adviezen die betrekking hebben op het **huis**.

'Ah Kamiel, je hebt nog geen spaardouchekop. Met een spaardouchekop lijkt het alsof je evenveel water verbruikt, maar bespaar je jaarlijks 25€. Dat is al de moeite hé!'

'Een goede dakisolatie is minimum 15cm.'

### *Opvolging*

Na afloop maakten we de nodige afspraken voor opvolging. Een medewerker van het Duurzaam huis zou bij ieder van de bewoners nogmaals langs gaan om na te gaan:

- wie van plan is welke tips uit te voeren
- wie hiervoor beroep wil doen op een klussenploeg
- wie aan deze klussenploeg wil deelnemen
- wie nog bijkomende informatie wenst over bepaalde aspecten van energiebesparing
- wie informatie wenst over verschillende soorten premies

Deze informatie zal verwerkt worden in een wijkgebonden informatiebrochure.

Ook de bouwavonden georganiseerd door de Dienst Leefmilieu werden nogmaals overlopen.

## 8. Planning

Tijdens de opvolging trachten we de deelnemers verder op de hoogte te stellen, hen te motiveren om de besparingstips toe te passen, dingen voor hen op te zoeken, hen extra te stimuleren aanwezig te zijn bij bijeenkomsten, hen extra raad en tips te geven in het kader van het project en hun energieverbruik. Dit gebeurt door extra informatiemomenten, huisbezoeken, de nieuwsbrief, individueel contact, ...

### 8.1. Informatiemoment over de wijkprijs

Op 27 september wordt in het buurtcentrum van Sint-Amansberg een bijeenkomst voor de wijkprijs georganiseerd. Op dat moment proberen we iedereen samen te brengen en bekijken welk initiatief de voorkeur krijgt indien we de wijkprijs zouden winnen.

## 8.2. De nieuwsbrief

Via de nieuwsbrief zullen we de deelnemers op de hoogte houden. Verder worden via de nieuwsbrief ook weetjes en tips verspreid. De gadget die we maandelijks weggeven, was tijdens de maand april een spaarlamp. In het kader van energiewijken kunnen zo goed als alle bewoners een spaarlamp gebruiken. Ook diegene voor wie het besparen van energie niet gemakkelijk is omdat ze bijvoorbeeld geen comforttoestellen hebben, is een spaarlamp meer dan welkom.

## 8.3. huisbezoeken

15 deelnemers waren hun verslag niet komen ophalen. Tijdens een huisbezoek wordt hun verslag teruggekoppeld. Op dat moment krijgen ook zij de kans vragen te stellen, bekommernissen te uiten, ...

Alle deelnemers kregen nogmaals een huisbezoek. Dit maal heeft het bezoek betrekking op de tips die de deelnemers al dan niet zullen uitvoeren. Volgende vragen worden tijdens dit gesprek beantwoord:

- welke tips ben je van plan uit te voeren
- wil je hiervoor beroep doen op een klussenploeg
- wil je aan deze klussenploeg deelnemen
- wens je nog bijkomende informatie over bepaalde aspecten van energiebesparing
- wens je nog informatie over de verschillende soorten premies

Op die manier krijgen we zicht op wat tot nu toe al aangepakt is en waar de deelnemers nog hulp kunnen gebruiken. Na een analyse van 64 tips die gegeven werden aan 13 deelnemers (zie bijlage 1) kunnen we vaststellen dat van deze tips:

- 24 reeds werden uitgevoerd
- 20 in de nabije toekomst uitgevoerd zullen worden
- 20 tips niet (in de nabije toekomst) uitgevoerd zullen worden

Tijdens de komende maand zal een volledige analyse van de 30 bewoners worden opgesteld.

## 8.4. Klussenploeg

In de loop van de maand november zouden we een klussenploeg oprichten. Deze ploeg zal uit bewoners van de wijk bestaan die in staat zijn eenvoudige klussen zoals het dichten van spleten en kieren uit te voeren. Deze ploeg kan dan ingeschakeld worden, daar waar mensen nog hulp nodig hebben.

## 8.5. Informatiebrochure

Deze informatiebrochure zal vorm krijgen als een extra energieboekje om deelnemers nog meer te informeren en stimuleren. De eerste versie hiervan werd ontworpen door de opbouwwerkers van de Burgse Poort, maar zal aangepast worden aan de behoeften en noden van de bewoners van dit bouwblok. Het boekje zal eenvoudige milieutips, plaatselijke adressen voor informatie over milieu, premies, enz., contactadressen voor meer informatie, enz bevatten.

#### 8.6. Meetcampagne

Op 1 november 2004 start de meetcampagne. Vanaf deze dag moeten de bewoners wekelijks hun meterstanden noteren. Ook hierbij zullen we de nodige ondersteuning bieden. Sommige bewoners zullen hulp nodig hebben op het moment dat ze de eerste keer de meterstand moeten noteren, anderen zullen blijvend hulp nodig hebben. Ook op het vlak van motivatie zullen we de nodige ondersteuning bieden.

#### 8.7. Een aangepast engagement

Opdat dit project kans op slagen heeft, is het noodzakelijk gedurende al deze stappen voortdurend rekening te houden met:

- het ritme van de deelnemer: frequent tijd maken voor (korte) contacten, herhalen van tips, bekijken wat al veranderd is, in het huis, in het verbruikersgedrag, hoe veranderingen lopen, ...
- de vragen van de deelnemer: extra info over subsidies of materiaal (waar te kopen, waar op letten, hoe aanbrengen) bezorgen, het meten van het verbruik van oude toestellen, helpen met indraaien spaarlamp, demonstreren van kleine mogelijke gedragsveranderingen, samen bekijken van rekening, meters, toestellen, bekijken wie mogelijke kleine werkjes kan uitvoeren, ...
- opmerkingen, bedenkingen van de deelnemer (over het project, over het huis, de eigenaar, toestellen, ....), waarbij we samen zoeken naar een mogelijke oplossing, duidelijkheid geven over mogelijkheden in de toekomst, wat ze wel en niet van ons, het project,.. kunnen verwachten
- de duidelijkheid van de stappen, de tips,....

## 9. Bijkomende verwezenlijkingen

### *De invloed op het samenleven*

Het besparen van energie is een gezamenlijk thema, dat de mensen die deelnemen aan het project bindt. Wij brengen mensen samen tijdens groepsmomenten, waar ze ervaringen kunnen delen, samen oplossingen kunnen bedenken, elkaar leren kennen, ... . We stimuleren mensen ook om elkaar ook op andere momenten te ontmoeten en te helpen. Tegen november zal er een klussenploeg worden samengesteld van buurtbewoners die bij andere bewoners kleine klussen kunnen uitvoeren. De contacten vertrekken vanuit het project, maar kunnen groeien en blijvend zijn.

### *We creëren leermogelijkheden.*

Het project kan pas slagen als mensen bewuster met hun energieverbruik omgaan en er een beter inzicht in hebben, vandaar dat een groot deel van onze tijd gaat

naar duidelijk informeren, om zo te kunnen motiveren. De informatie (audit, vormingsmomenten, energiekrantje, extra wijkboekjes, ...) moet mensen een duidelijk inzicht bieden ( in eigen verbruik, in toestellen, in verbruikspatroom,...) en hen alternatieven aanreiken of hen stimuleren die alternatieven te zoeken. Dit zijn allemaal leermogelijkheden.

Bij onze doelgroep bewaken we de effectiviteit van de leermogelijkheden hard door de persoonlijke begeleiding. Door onze aanwezigheid bij audits , door herhaling, visuele voorstelling, ... zorgen we ervoor dat informatie en tips duidelijk, concreet en toepasbaar zijn. Aangezien het inzicht en de motivatie van de deelnemers de grootste sleutel is voor het succes van de energiebesparing; zoeken we naar de meest geschikte methodiek om de leermogelijkheden zo groot mogelijk te maken. Door de verscheidenheid van methodieken pikken de bewoners er die methodiek uit die bij hen het beste past. Het blijft belangrijk dat mensen voldoende inzicht hebben zodat ze (ook na het project) zelf (energiezuinige) oplossingen zoeken en uitvoeren. Dit bewaken we hard.

## 10. Knelpunten

### 10.1. Knelpunten mbt het project

- Soms worden mensen nog maar eens met hun neus op hun slechte woonsituatie of financiële situatie gedrukt. Het is daarom belangrijk de nadruk te leggen op haalbare en goedkopen veranderingen.
- Een jaar ' bezig zijn' met dit project is voor sommige mensen een té grote investering.

### 10.2. Frequente knelpunten met huurhuizen

- De eigenaar investeert dikwijls niet in het huis.
- Er zijn oplapmiddeltjes gebruikt om defecten op te lossen, maar die zijn dikwijls niet duurzaam en zorgen soms voor een nog hoger verbruik (vb. elektrische vuurtjes, ...).

- Er is dikwijls geen goede verstandhouding met de eigenaar, waardoor de huurder ook niet bereid is om (minimaal) te investeren in het huis van de eigenaar. Door de klemtoon te leggen op gedrag en de aankoop van kleine producten zoals spaarlampen, gordijnen, tochtstrips, ... die men kan meenemen, wijzen we mensen er op dat ze toch iets kunnen doen.
- Vele mensen zijn op zoek naar een betere woning.
- Een energielabel voor huurhuizen is belangrijk!

### 10.3. Knelpunten mbt energiegebruik

- Er heerst veel onwetendheid over het verbruik van toestellen, over de (energiezuinige) instellingen van toestellen, over mogelijke alternatieven, over klein sluijverbruik, kleine aanpassingen, ... Dit is niet iets dat enkel bij onze doelgroep voorkomt, het is een algemeen fenomeen.
- Veel elektrische toestellen zijn jaren oud. Ze zijn van de eigenaar, 2<sup>e</sup> hands of gekregen. Oude elektrische toestellen verbruiken veel. Vele mensen weten dit niet. En als ze het weten hebben ze dikwijls niet de middelen om zich een nieuw toestel met A-label aan te schaffen. Het is belangrijk mensen te wijzen op rationeel verbruik en op het feit dat een nieuw toestel in enkele jaren teruggewonnen kan zijn, maar vele mensen van onze doelgroep hebben geen reserve voor zulk een aankoop. Hierbij aansluitend kunnen we stellen dat een hoog energieverbruik veel te maken heeft met de socio-economische positie van mensen. Zo zijn kleine inkomens vaak aangewezen op goedkopere tweede handstoestellen die weinig zuinig zijn. Binnen deze context is het dan ook zeer belangrijk eerst verandering te brengen in de socio-economische situatie van de huishoudens alvorens in te gaan op andere aspecten.

