

Werkingsdocument

Voor de ondersteuning van collectieve renovatieprojecten

Inhoud

1.	Inleiding en context	2
1.1	Werkingsdocument	2
1.2	Context.....	2
2.	Scope Collectief BENOveren.....	3
2.1	Welke wooneenheden komen in aanmerking	3
2.2	Advies i.k.v. verhuurde wooneenheden.....	3
3.	Types projecten	3
3.1	Type 1: rechtstreeks naar de burger (woningeigenaars of bewoners)	3
3.2	Type 2: gericht aan de Projectbegeleiders	3
4.	Ondersteunende tool E-lyse.....	3
4.1	Gebruikersrol BENOvatiecoach: projectopvolging.....	4
4.2	Gebruikersrol kandidaat-BENOveerder: verbruiksfeedback.....	4
5.	Taken van de BENOvatiecoach	4
5.1	Fase 1: Advies.....	5
5.2	Fase 2: studie	7
5.3	Fase 3: Aankoop	9
5.4	Fase 4: Uitvoering.....	9
6.	Projectvorming en melding	10
6.1	Validatie van de inschrijving door DNB	10
6.2	Opzetten van het project	11
7.	Kwaliteit, klantbenadering en taalgebruik.....	11
7.1	Kwaliteit	11
7.2	Klantbenadering en visibiliteit DNB	11
7.3	Taalgebruik	11
8.	Basisopleiding	12
9.	Modaliteiten uitbetaling burenpremie	12
10.	Modaliteiten extra vergoeding voor projectbegeleider	13
11.	Ecologische voetafdruk – kies voor elektronische documenten!	14
12.	Bijlagen	14

1. Inleiding en context

1.1 Werkingsdocument

Dit werkingsdocument is een bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst die afgesloten wordt tussen de Projectbeleider en Eandis System Operator cvba en/of Infracvba (de elektriciteitsdistributienetbeheerder, verder DNB genoemd).

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

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

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

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

1.2 Context

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

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

Eandis betaalt aan projectbegeleiders die woningeigenaars begeleiden bij het uitvoeren van een BENOvatiemaatregel een burenpremie.

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

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

2. Scope Collectief BENOveren

2.1 Welke wooneenheden komen in aanmerking

Zie Samenwerkingsovereenkomst 'Artikel 1 – voorwerp'.

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

- Ministerieel Besluit van 10 november 2016:
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=nl&caller=summar y&pub_date=16-12-29&numac=2016036622
- Energiebesluit van 19 november 2010, zoals gewijzigd op 15 juli 2016:
<https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019755¶m=inho ud>

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

2.2 Advies i.k.v. verhuurde wooneenheden

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

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

3. Types projecten

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

3.1 Type 1: rechtstreeks naar de burger (woningeigenaars of bewoners)

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

Wanneer 10 of meer burgers zich registreren binnen dezelfde gemeente of straat, zal de DNB de inschrijvingen bundelen in een collectief renovatieproject.

De DNB zal in dit geval een Projectbegeleider aanduiden voor de begeleiding van desbetreffend renovatieproject.

3.2 Type 2: gericht aan de Projectbegeleiders

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

4. Ondersteunende tool E-lyse

Eandis stelt de tool E-lyse ter beschikking aan de Projectbegeleider en BENOvatiecoaches waarin alle gevalideerde projecten worden opgenomen. Via <mijn projecten> zijn alle projecten zichtbaar voor de toegewezen BENOvatiecoach. Per project kunnen al de ingetekende wooneenheden geconsulteerd worden. De BENOvatiecoach kan per

wooneenheid de nodige data consulteren en ingeven. Dit betreft installatie, gebouweigenschappen, etc.

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

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

4.1 Gebruikersrol BENOvatiecoach: projectopvolging

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

Bij validatie van een project of bij toewijzing van een project zal Eandis de BENOvatiecoach informeren waar deze tool ter beschikking gesteld wordt. Dit is een website waarop de BENOvatiecoach zal inloggen om zijn projecten te zien en op te volgen. Tijdens de opleiding wordt het gebruik van deze tool toegelicht.

Tevens is er een elektronische handleiding beschikbaar op https://www.eandis.be/sites/eandis/files/documents/e-lyse_gebruikswijzer_BENOvatiecoach_v.20170331.pdf

4.2 Gebruikersrol kandidaat-BENOveerder: verbruiksfeedback

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

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

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

5. Taken van de BENOvatiecoach

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

5.1 Fase 1: Advies

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

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

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

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

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

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

Argumenten voor een collectief BENOvatie project zijn onder meer:

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

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

- 1) De kandidaat-BENOveerder een overeenkomst met de Projectbegeleider ondertekend heeft. De DNB stelt hiervoor een modeldocument 'Samenwerkingsovereenkomst voor de ondersteuning van een collectief renovatieproject tussen de Opdrachtgever en Projectbegeleider' ter beschikking dat de belangrijkste elementen voor dergelijke

overeenkomst bevat. We adviseren om dit document als basis te gebruiken. De overeenkomst met de opdrachtgever wordt door de projectbegeleider ter inzage beschikbaar gehouden voor de DNB. Indien de projectbegeleider kiest om een eigen overeenkomst op te stellen zijn er 2 verplichte zaken op te nemen:

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

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

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

Taak 2 - Fungeren als centraal aanspreekpunt voor vragen en problemen

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

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

De BENOVatiecoach documenteert dit advies in het modeldocument 'BENOVatie-advies'. Het document BENOVatie-advies is verplicht te gebruiken bij elk burenpremieproject.

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

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

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

- Asbest
- Betonrot
- Vochtproblematiek
- ...

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

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

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

5.2 Fase 2: studie

Taak 5 – Opstellen van meetstaten

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

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

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

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

In het BENOVatie-advies geeft de BENOVatiecoach een indicatie van de verwachte kostprijs voor uitvoering van de energiebesparende werken, op basis van de meetstaten en indicatieve richtprijzen zoals beschikbaar vanuit het WTCB.

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

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

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

Aandacht: vraag premies bij de DNB steeds online aan, ze zullen veel sneller uitbetaald worden!

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

Specifieke premies voor beschermde klanten

Voor beschermde klanten zijn er specifieke premies. Raadpleeg hiervoor de websites van de DNB's.

Beschermde klanten of beschermde afnemers zijn klanten die genieten van het sociaal tarief (ook sociale maximumprijs genoemd) voor elektriciteit en aardgas. In de meeste gevallen wordt het statuut 'beschermde afnemer' automatisch toegekend. Klanten kunnen via de website van FOD economie opzoeken of ze rechthebbend zijn: <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/economie/soctar>

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

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

Sociale energie-efficiëntie projecten

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

Opgelet: Deze premies zijn niet combineerbaar met andere premies, behalve de totaalrenovatiebonus of BENO-pass.

Meer informatie op https://www.eandis.be/sites/eandis/files/documents/9021079-sociale_energie_2017.pdf en <https://www.infrax.be/nl/Mijn-premies/energiezuinige-acties/sociale-energie-efficientie-projecten>.

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

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

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

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

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

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

5.3 Fase 3: Aankoop

Taak 11 - Zoeken naar geschikte aannemers

Deze taak bestaat uit 3 deeltaken:

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

De uiteindelijke beslissing ligt bij de kandidaat-BENOverder. De BENOveratiecoach geeft een volledig neutraal advies.

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

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

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

5.4 Fase 4: Uitvoering

Taak 13 - begeleiden bij de uitvoering van werken

Concreet wordt onder deze taak verstaan:

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

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

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

Premies bij de DNB worden steeds elektronisch aangevraagd. Enkel in dit geval kan de tijdige uitbetaling gegarandeerd worden.

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

- Premies bij Eandis worden aangevraagd via <https://premies.eandis.be/aanvraag/wizard>
- Premies bij Infrax worden aangevraagd via <https://www.infrax.be/nl/Mijn-premies/Premies>

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

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

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

6. Projectvorming en melding

6.1 Validatie van de inschrijving door DNB

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

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

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

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

6.2 Opzetten van het project

Wanneer er 10 gevalideerde kandidaten binnen eenzelfde straat of gemeente gekend zijn bij de DNB, kan het project van start gaan. Het project wordt aangemaakt in E-lyse en volgende communicaties vertrekken:

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

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

7. Kwaliteit, klantbenadering en taalgebruik.

7.1 Kwaliteit

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

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

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

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

7.2 Klantbenadering en visibiliteit DNB

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

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

De Projectbegeleider en BENOVatie-coach geven voldoende visibiliteit aan de rol van de DNB. De DNB legt hiertoe richtlijnen en voorwaarden op.

7.3 Taalgebruik

De DNB leeft de taalwetgeving na en verwacht dat ook van de projectbegeleiders en BENOVatiecoaches, met specifieke aandacht voor de faciliteitengemeenten.

8. Basisopleiding

Van zodra een projectbegeleider in aanmerking komt om projecten te begeleiden (d.i. er werd een samenwerkingsovereenkomst ondertekend), zal de DNB de BENOvatiecoaches uitnodigen op een ééndaagse workshop. Tijdens deze workshop worden volgende onderwerpen toegelicht:

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

Aan het eind van deze workshop zal een test plaatsvinden die de vereiste technische voorkennis van de BENOvatiecoach toetst. Als de BENOvatiecoach slaagt, ontvangt hij een certificaat. Hiermee kan hij zich legitimeren bij de klant als een 'erkend BENOvatiecoach'. Dit certificaat is geldig tot 31/12/2018 en kan daarna verlengd worden.

Indien de BENOvatiecoach niet slaagt voor de test kan hij/zij deze éénmaal opnieuw doen. De workshop zelf hoeft niet opnieuw gevolgd te worden.

De projectbegeleiders zullen minimum 3 weken voor de aanvang van de opleiding van de opleidingsdata op de hoogte gebracht worden. De projectbegeleider geeft de namen door van de BENOvatiecoach(es) die de opleiding wensen te volgen. Als de opleiding volgeboekt is, zal een nieuwe opleidingsdatum voorgesteld worden.

Indien een BENOvatiecoach, die reeds ingeschreven is voor de opleiding, toch niet aan de opleiding kan deelnemen, dient dit minimum 2 weken op voorhand gemeld te worden aan de DNB via benoveren@eandis.be.

Er worden meerdere workshops voorzien op jaarbasis, dit op basis van het aantal kandidaat BENOvatiecoaches. Deze workshops worden georganiseerd in het opleidingscentrum in Melle of Mechelen:

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

9. Modaliteiten uitbetaling burenpremie

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

- 1) De DNB ontvangt van de projectbegeleider de nodige rapportering
- 2) De DNB bezorgt aan de projectbegeleider een bestelbon, binnen de 20 kalenderdagen na ontvangst van de projectrapportering. De bestelbon wordt opgemaakt per energiebesparende maatregel per wooneenheid die werd uitgevoerd op voorwaarde:
 - dat de BENOvatiecoach volledig gerapporteerd heeft over de uitgevoerde taken van de wooneenheid;

- dat alle taken zoals beschreven in Artikel 5 werden uitgevoerd;
- dat de individuele REG-premie voor elk uitgevoerd energiebesparend thema per wooneenheid werd uitbetaald aan de eigenaar van de wooneenheid.

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

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

Op 1 factuur mogen meerdere bestelbonnummers en adressen gecombineerd worden. Eandis ontvangt alle facturen bij voorkeur elektronisch in PDF-formaat in de mailbox crediteuren@eandis.be.

- 4) De DNB betaalt de factuur aan de projectbegeleider.

Bedrag van de Burenpremie per wooneenheid:

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

Het is niet uitgesloten dat andere partijen, zoals bijv. lokale of provinciale besturen, bijkomende kosten van de projectbegeleider vergoeden.

Indien de DNB een onregelmatigheid of fraude vaststelt, behoudt hij zich het recht voor om de reeds uitbetaalde premie(s) van de met een onregelmatigheid of fraude belaste lopende en/of reeds uitgevoerde projecten terug te vorderen of de geplande premies niet uit te betalen in overeenstemming met de bepalingen inzake energiefraude zoals opgenomen in het Energiedecreet.

Inbreuken kunnen strafrechtelijk worden vervolgd.

10. Modaliteiten extra vergoeding voor projectbegeleider

Het is voor de projectbegeleider/BENOVatiecoach toegestaan om een vergoeding te vragen aan de kandidaat-BENOVeerder bovenop de Burenpremie (=400€ per thema die bij beëindigen van het project door de DNB betaald wordt aan de projectbegeleider).

De projectbegeleider geeft aan de DNB door:

- of hij al dan niet een bijkomende vergoeding zal vragen aan de eigenaar

- hoeveel deze bijkomende vergoeding aan de klant maximaal zal bedragen per wooneenheid en per thema en welke dienstverlening hier tegenover staat. Dit bedrag is exclusief BTW en niet indexeerbaar of wijzigbaar voor de periode waarin de samenwerkingsovereenkomst geldig is (d.i. 31/12/2018).

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

Om de optionele extra vergoeding aan te rekenen, dienen volgende modaliteiten gevolgd te worden:

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

11. Ecologische voetafdruk – kies voor elektronische documenten!

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

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

12. Bijlagen

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