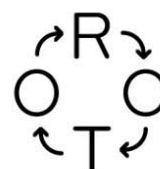
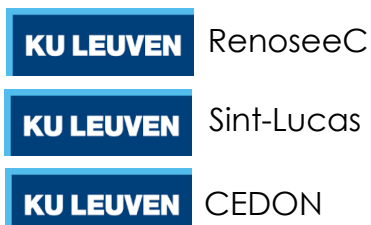




BRUSSELS RETROFIT LIVING LABS



De deelnemers van Samenrenoveren in de vorm van persona's



1. Gezin Chaouni – na renovatieproces

| | |
|-------------------------------|--|
| Profiel | |
| Naam | Ibrahim en Maryam Chaouni |
| Leeftijd | 52 en 63 jaar oud |
| Woonplaats | Molenbeek |
| Hoogste opleidingsniveau | Hoger onderwijs |
| Eigenaar/huurder? | Eigenaar (aangekocht in 1996) |
| Aantal kinderen | 4 kinderen: dochter Hanane (24), zoon Mehdi (15), tweeling Idriss en Nora (13) |
| Aantal kinderen nog ten laste | 3 |

| | |
|---|---|
| Financiële situatie en werk | |
| Aantal werkende personen in het gezin | 1 - Leraar |
| Aantal vervangingsinkomens (pensioen, werkloosheidsuitkering ...) | 1 - Pensioen |
| Totaal maandelijks inkomen (incl. kindergeld, ...) | €3400 |
| Vaste lasten per maand (gemiddeld) | €176 water en energie; €110 verzekeringen; €143 telecom |

| | |
|---------------------------------|---|
| Woning | |
| Type woning | Rijwoning – 3 verdiepingen – gesloten bebouwing |
| Verwarming | Gas |
| Temperatuurregeling | Manueel |
| Warm water | Chaudière mixte -> verwarmingsketel doet zowel de verwarming als het warm water |
| Ventilatie | Ramen |
| Regenwater opvangen | Neen |
| Ervaar je gezondheidsproblemen? | Ja, maar weet niet of dat het gevolg is van de kwaliteit van de woning |

“We zijn enorm gehecht aan onze buurt. De kinderen zijn hier actief in verenigingen, Maryam zit in het oudercomité van de school en veel familieleden wonen dichtbij. Elke zondag komt de familie samen voor een feestelijk avondmaal. Soms missen we wel wat groen in de buurt, vooral toen de kinderen jonger waren. Als ze hier ‘s avonds laat nog niet thuis zijn, zijn we snel ongerust. We hebben de indruk dat er de laatste tijd meer gevaarlijke dingen gebeuren in de buurt en we zien meer vandalisme. Maar de kinderen zijn hier opgegroeid en kunnen hun mannetje staan. Ze weten zelf ook welke plekken echt niet veilig zijn.

Net voor de geboorte van onze oudste dochter kochten we ons huis in Molenbeek, 25 jaar geleden ondertussen. We waren toen van plan om de woning te renoveren, maar het kwam er eerst niet van door de komst van de kinderen. In 2006 hebben we toch een paar dringende werken uitgevoerd. We hebben de raamkozijnen en de voordeur vernieuwd, de keuken vervangen en een nieuwe gasketel met boiler geïnstalleerd. De aannemer vroeg heel veel geld en kon alles pas veel later opleveren dan gepland. We zaten zelfs twee weken zonder keuken. Ook van onze vrienden hoorden we verschillende horrorverhalen over aannemers. Daar onze eigen ervaringen en door de verhalen van vrienden ervaring hebben we maar weinig vertrouwen in aannemers. We kunnen eigenlijk niet controleren wat zij zeggen of doen want wij hebben er zelf geen verstand van. Daarom wilden we graag iemand extern inschakelen om ons te adviseren. Via een nonkel hoorden we over Bonnevie.

We wilden graag iets moois achterlaten voor de kinderen, dus het huis moest in orde zijn. Als we het nu niet gingen doen, bleven we stilstaan en zouden zij later met de problemen opgescheept zitten.



Eigenlijk hadden we al vroeger moeten beginnen aan de renovatie van ons huis, maar we hadden er gewoon geen vertrouwen meer in door die slechte ervaring met de vorige aannemer. In onze badkamer was er geen ventilatie en veel vocht, waardoor er schimmel op de muren zat. Het zette zich zelfs al door naar de slaapkamers. Nora heeft last van astma. We weten niet of het door de vochtigheid komt of door het gebrek aan ventilatie, maar de astma werd er alleszins niet beter op. Het leek ons dus best dat we de badkamer vernieuwden en we wilden ineens het toilet op de benedenverdieping meenemen. We wilden ook het dak en de voor- en achtergevel isoleren. Bonnevie heeft ook nog een volledige woonscan gedaan, om na te gaan of er geen andere gebreken waren die wij niet zagen.

Sinds 2019 is onze lening afbetaald dus we hadden nu wat meer financiële ruimte. We hadden €20.000 voorzien voor de renovatie, maar het heeft ons zo'n €40.000 gekost. We zijn dus nog een lening moeten aangaan, maar dankzij Bonnevie leerden we ook verschillende premies en subsidies kennen waar we een beroep op konden doen en zo konden we de kosten een beetje drukken. We schrikten er zeker niet voor terug om onze handen uit de mouwen te steken, zo hebben we bijvoorbeeld geholpen met de badkamer uit te breken. Maar het echte werk lieten we aan vakmensen over.

Voordat we door Bonnevie begeleid werden, voelden we ons machteloos. We wisten niet hoe we een betrouwbare aannemer moesten vinden en hoe je die mensen contacteert. We zagen op tegen de bergen papierwerk, het heen-en-weer bellen en mailen, subsidies en premies aanvragen ... We zagen er geen beginnen aan. Bonnevie heeft al die zorgen weggenomen bij ons. De adviseurs helpen niet alleen met het papierwerk en de technische kant, maar ze geven ook mentale steun. Het is geen bureaucratische en administratieve dienstverlening maar juist warme hulp. Zonder hen was het ons niet gelukt. Nu zijn we nog gelukkiger in ons huis. Als we in de toekomst ooit nog problemen of vragen rond onze woning hebben, weten we alvast waar we terecht kunnen voor begrijpbaar advies en begeleiding.”

2. Gezin Van Keer – voor renovatieproces

| | |
|-------------------------------|--|
| Profiel | |
| Naam | Katharina Van Keer |
| Leeftijd | 56 jaar |
| Woonplaats | Molenbeek |
| Hoogste opleidingsniveau | Lager onderwijs |
| Eigenaar/huurder? | Eigenaar (aangekocht in 2010) |
| Aantal kinderen | 1 dochter Ines – 26 jaar oud, niet meer inwonend |
| Aantal kinderen nog ten laste | 0 |

| | |
|---|---|
| Financiële situatie en werk | |
| Aantal werkende personen in het gezin | 0 |
| Aantal vervangingsinkomens (pensioen, werkloosheidsuitkering ...) | Ziekte- of invaliditeitsuitkering |
| Totaal maandelijks inkomen (incl. kindergeld, ...) | €1.200 |
| Vaste lasten per maand | €559 lening; €79 energie en water; €70 verzekeringen; €20 telecom |

| | |
|---------------|--|
| Woning | |
| Type woning | Appartement op 3 verdieping (in gebouw met in totaal 7 wooneenheden) |



| | |
|---------------------|------------------------------|
| Verwarming | gas |
| Temperatuurregeling | Thermostaat en radiatorkraan |
| Warm water | Elektrische boiler |
| ventilatie | Ramen |
| Regenwater opvangen | Neen |

Mijn mama is een paar jaar geleden van een ladder gevallen op haar werk en liep een kwetsuur op aan haar ruggenwervel. Daardoor kan ze niet meer langdurig rechtstaan en is ze arbeidsongeschikt. Haar enige inkomen is een invaliditeitsuitkering. Het is maar net genoeg om rond te komen. Vorig jaar ging haar wasmachine stuk en moest ze een nieuwe kopen. Die is ze nu nog aan het afbetalen. Voor haar rug heeft ze dure medicatie nodig. Soms heeft ze aan het einde van de maand niet genoeg over om haar maandelijkse aflossing te betalen. Door de financiële zorgen kwam mama in een depressie terecht en is haar relatie met mijn stiefvader stukgelopen. Vorig jaar ben ik verhuisd maar ik woon nog dicht bij mama. Bijna elke dag kom ik langs om haar te helpen in het huishouden. Ik weet zeker dat mama blij is dat ik dichtbij woon. Ze zou mij niet kunnen missen maar ze wil hier zelf ook niet weg. Deze buurt is haar thuis. Ze is opgegroeid in Molenbeek, ze heeft mij hier opgevoed en kent de buurt als haar broekzak. Haar burens zeggen weleens dat ze zich hier onveilig voelen, maar mama heeft daar zelf geen last van.

D

at thuisgevoel heeft ze minder in haar appartementje. Ze kocht het tien jaar geleden als nieuwbouwappartement in een gebouw met nog zes andere appartementen, maar er zijn al heel wat gebreken: beschadigingen aan de gemeenschappelijke trap, haar voordeur sluit niet goed, de vinyl vloer laat los aan de randen, het toilet is vaak kapot ... In het bad en op de muren errond is er schimmel maar ze weet niet hoe dat komt. In de winter wordt het maar heel moeilijk warm in haar appartementje, ook al draait ze de verwarmingskraan maximaal open. Ik zou misschien durven zeggen dat ze tien jaar geleden een kat in een zak heeft gekocht. Ze had toen de middelen niet om zich te laten bijstaan door een expert toen ze een koopwoning zocht. Zelf zag ze de gebreken niet. Ze was al heel lang op zoek naar een eigen appartement en het lukte maar niet om met haar budget iets te kopen. Het feit dat dit appartementje redelijk betaalbaar was, uit zich nu in de slechte kwaliteit. Maar het kon op dat moment niet anders. Het alternatief was blijven huren aan een veel te hoge prijs.

Mama wil graag de badkamer laten vernieuwen omdat ze een douche wil in plaats van een bad. Door haar rugproblemen wordt het steeds moeilijker om in en uit het bad te gaan. Ze hoopt ook dat de schimmel weg zal gaan door de badkamer te vernieuwen. In 2018 heeft ze al eens mensen gecontacteerd voor de badkamer maar toen vond ze het veel te duur. Die aannemer wou haar allerlei extra's aansmeren dat ze eigenlijk niet nodig had. Nu heeft mama geen internet meer thuis. Dat maakt het extra moeilijk om de administratie te doen en de nodige informatie te vinden of mensen te contacteren. Haar budget is heel erg klein. Ze kon een aantal keer honderd euro opzij zetten, maar we verwachten dat het kan oplopen tot €5.000 om de badkamer te vernieuwen. Ik heb voor haar gezocht naar een instantie die kon helpen en zo kwamen we bij Bonnevie terecht. Zij zullen haar nu begeleiden om een premie van de gemeente aan te vragen en om de juiste mensen en winkels te vinden voor de nieuwe badkamer.

Ik zeg mama vaak dat ze moet denken aan later. Ze wil in haar appartement blijven wonen, maar ik vrees dat haar rugproblemen alleen maar erger zullen worden. Aangezien ze niet lang kan rechtstaan, zou haar keuken aangepast moeten worden met een lager aanrecht. Ze kan nog moeilijk de trap op, dus misschien moet er een extra leuning komen aan de trap of een traplift. Daar moet ze de andere bewoners in het gebouw ook voor kunnen overtuigen. Misschien zijn er nog andere aanpassingen nodig in functie van haar rugproblemen. Ik wil aan de mensen van Bonnevie vragen of ze mama ook advies kunnen geven over de toegankelijkheid van haar appartement. De gebreken die er nu al zijn in haar appartement zou ze ook moeten oplossen voordat ze erger worden. Maar ze heeft totaal geen financiële reserves, laat staan dat ze er de mentale ruimte voor



heeft. Ze heeft ook al zo veel aan haar hoofd: haar gezondheid, schulden, een relatie die is stukgelopen. Hopelijk kunnen de mensen bij Bonnevie haar doen inzien dat er meer werk nodig is aan haar appartement en kunnen zij haar bij de hand nemen tijdens het proces. Misschien kunnen ze haar ook inzicht bijbrengen in het gebruik en onderhoud van het appartement, bijvoorbeeld over de ventilatie.

3. Gezin Yangassa en Dupon – tijdens renovatieproces

| Profiel | |
|-------------------------------|--|
| Naam | Elisa Yangassa en Levi Dupon (ongehuwd, samenwonend) |
| Leeftijd | 29 en 33 jaar |
| Woonplaats | Molenbeek |
| Hoogste opleidingsniveau | Hoger onderwijs |
| Eigenaar/huurder? | Eigenaar (aangekocht in 2019) |
| Aantal kinderen | 0 |
| Aantal kinderen nog ten laste | 0 |

| Financiële situatie en werk | |
|---|--|
| Aantal werkende personen in het gezin | 2 - bediende en zelfstandige (freelancer in de IT-sector) |
| Aantal vervangingsinkomens (pensioen, werkloosheidsuitkering ...) | 0 |
| Totaal maandelijks inkomen (incl. kindergeld, ...) | €4.466 |
| Vaste lasten per maand | €900 lening; €110 energie en water; €88 verzekeringen; €80 telecom |

| Woning | |
|---------------------|------------------------------|
| Type woning | Appartement in duplex |
| Verwarming | Centrale gasverwarming |
| Temperatuurregeling | Thermostaat en radiatorkraan |
| Warm water | Chaudière mixte gaz |
| ventilatie | Ramen |
| Regenwater opvangen | Neen |

Sinds maart 2019 woon ik hier in dit appartement in Molenbeek, samen met mijn vriend Levi en de kat Tommy. Molenbeek is fijn om te wonen, maar we willen hier niet blijven wonen. Als we wat ouder zijn willen we een rustigere omgeving zoeken. Bovendien vind ik het geen ideale buurt voor kinderen want er zijn weinig speelruimtes en parken. Ons appartement is ook niet groot genoeg voor een gezin. Later zullen we wel iets anders kopen. Maar voor nu zijn we hier heel gelukkig.

We waren al jaren op zoek naar een koopwoning maar we vonden niets binnen ons budget en op fietsafstand van centrum Brussel, waar we allebei werken. Aanvankelijk wouden we iets kopen waar weinig werk aan was. Via vrienden botsten we toevallig op dit huisje en qua stijl en indeling was het ons droomhuis om mee te starten. We waren op slag verliefd. We hebben even getwijfeld omdat we het eerst niet zagen zitten om veel werken uit te voeren. Maar uiteindelijk zijn we toch gesprongen. We hebben zelf wat kleine dingen gedaan om de woning op te smukken: de leidingen en de trap werden herschilderd en we hebben inbouwkasten laten maken.

De grote renovatiewerken hebben we uitgesteld tot nu, al hadden we wel een idee van wat er nodig was. We wilden een nieuwe keuken, badkamer en vloer, want die waren niet onze smaak, en de voorgevel wilden we verfraaien. De elektriciteit moest vernieuwd worden en er was dubbel glas



nodig in de ramen. Voor Tommy wilden we een kattenluikje naar het terras. Na de woonscan raadde Bonnevie ons aan om iets te doen aan de isolatie van het dak, maar dat is voor later.

Toen we de woning kochten, hebben we bewust wat geld opzijgezet voor de renovatie en ondertussen zijn er nog wat spaarcentjes bij gekomen. Met de werken die we nu al in gedachten hebben, schatten we €50.000 te spenderen. We hebben een budget van €40.000 maar we zijn samen met Bonnevie aan het bekijken of we gebruik kunnen maken van premies van de gemeente of van het Gewest.

Op het vlak van renovaties waren we allebei nog groentjes. Alles was nieuw voor ons en we wisten niet wat de eerste stappen waren. De ideeën zaten verstopt in ons hoofd en iemand moest ze eruit halen en op papier zetten. We zaten ook met heel veel vragen. Hoe kies je een keuken en badkamer, waar vind je goede en duurzame materialen, welke aannemers zijn niet duur en toch betrouwbaar, hoe leg je contact met een aannemer? We hebben allebei een drukke job en hebben in onze vrije tijd weinig energie om bezig te zijn met het papierwerk, om alles uit te zoeken, premies aan te vragen, enzovoort. Gelukkig konden we met al onze vragen terecht bij de adviseurs van Bonnevie. Ondertussen hebben we dankzij hun hulp al enkele werken uitgevoerd: de nieuwe ramen zitten erin en de elektriciteit is vernieuwd. Je moet aan heel veel denken en je moet zo veel stappen doorlopen bij een renovatie dat je het overzicht dreigt te verliezen. De begeleiding van Bonnevie is daarom onmisbaar.

4. Isabelle Simonet – renovatieadviseur bij Bonnevie

| | |
|--------------------------|--|
| Profiel | |
| Naam | Isabelle Simonet |
| Leeftijd | 36 jaar |
| Woonplaats | 1000 Brussel , kent de buurt |
| Hoogste opleidingsniveau | Architect |
| Anciënniteit organisatie | Werkt reeds 5 jaar bij Bonnevie, was voordien al werkzaam rond renovatieadvies in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest |

Als renovatieadviseur bij Buurthuis Bonnevie voer ik woonscans uit tijdens huisbezoeken. Zo kan ik de bewoners advies geven die vrij dringend moeten uitgevoerd worden, of werken die hun woonkwaliteit zouden verbeteren. Sommigen hebben al een concrete vraag en dan zoek ik graag mee naar antwoorden, maar ik kijk ook verder dan enkel die vraag. Als de bewoners overgaan tot een renovatie, begeleid ik hen in dat proces. We werken samen een traject uit op hun tempo. Ik probeer ook de relaties tussen medebewoners te verbeteren en zorg voor vlotte communicatie tussen bewoners en aannemers, zodat alle partijen de juiste verwachtingen hebben.

Het is belangrijk dat ik het tempo van de deelnemer respecteer en transparant communiceer. Alle informatie moet begrijpelijk en toegankelijk zijn voor de bewoners zodat ze zich betrokken voelen bij elke stap in het proces. Niet iedereen heeft inzicht in wat zijn woning nodig heeft of hoe je een woning goed onderhoudt en gebruikt. Als ik dat inzicht een beetje kan bijbrengen, ben ik al tevreden. Soms zijn er werken die dringender zijn dan de oorspronkelijke vraag van de bewoners. Het vraagt wederzijds vertrouwen om de bewoners dat te laten inzien. Als ik merk dat bewoners voldoening ervaren tijdens het renovatieproces en dat ze zichzelf nuttig voelen, ben ik ook blij. De dankbaarheid na het renovatieproces maakt het af.

Ik haal veel voldoening uit mijn werk, maar er zijn ook frustraties. De grootste drempel voor de bewoners is het financiële plaatje. Wie te weinig middelen heeft, voert vaak alleen werken uit als doekje voor het bloeden, zonder de oorzaak van het probleem op te lossen. De bewoners stellen soms werken uit, waardoor kleine problemen grote problemen worden. Wanneer ze offertes krijgen,



blokkeren ze omdat ze schrikken van de hoge prijs. Ik help hen om voorbij het geldbedrag te kijken en ook te letten op wat ze ervoor in ruil krijgen. Ik overtuig de bewoners er zoveel mogelijk van om duurzame keuzes te maken in plaats van goedkope. Er is ook veel onwetendheid, bijvoorbeeld over subsidies, leningen of inzicht in verbouwingen. Vaak ontbreekt de nodige technische of administratieve kennis. Ik probeer de mensen zo veel mogelijk te adviseren en te begeleiden in hun keuzes, maar uiteindelijk kiezen ze zelf. Ik geef de bewoners ook advies over aannemers. Sommigen slaan mijn advies in de wind, bijvoorbeeld omdat ze de goedkoopste aannemer willen, maar dat zijn niet per se de beste.

Er zijn bewoners die ook met andere problemen geconfronteerd worden die voor meer een prioriteit vormen dan de renovatie, zoals de familiale situatie, financiële kwesties, mentaal welzijn, gezondheid, enzovoort. Ik moet daar ook rekening mee houden. Soms lijkt ik wel een maatschappelijk werker. Door de krappe vastgoedmarkt en het tekort aan sociale woningen zitten mensen soms in precare situaties die te veel geld gekost hebben. Er is bovendien een grote kloof tussen wat het beleid voorschrijft en de Brusselse realiteit. De beleidsmakers formuleren vooruitstrevende doelstellingen maar door de ontoereikende middelen is het bijna onmogelijk om die te vervullen. Daarom blijven veel kwetsbare gezinnen achter in hun benarde situatie. Als er binnenkort mogelijks sancties zouden volgen, vormen zij weer de groep die de dupe is van het renovatiebeleid. Soms krijg je het gevoel dat het dweilen blijft met de kraan open.

Het is belangrijk dat er voldoende tijd is bij de trajectbegeleiding. Het is een lang leerproces en het ondersteunend kader, waarin de gezinnen gestimuleerd worden om actief te begrijpen en handelen, is noodzakelijk. Eigenlijk zou de overheid de subsidies voor renovatieadviseurs moeten verhogen als ze de ambitieuze renovatiedoelstellingen willen behalen. Bij een trajectbegeleiding komt veel administratie kijken. Als ik daar meer ondersteuning bij zou hebben, zou ik meer tijd kunnen besteden aan de begeleiding zelf. Aangezien de bewoners soms ook te maken hebben met stedenbouwkundige overtredingen en rechtszaken, zijn pro deo architecten en pro deo juristen onmisbaar tijdens de begeleiding. Sommige bewoners zijn zeer autonoom en andere zijn zeer afhankelijk en maken geen vooruitgang zonder externe hulp. De ene begeleiding is intensiever dan de andere. Er is dus nood aan verschillende soorten trajecten, afgestemd op de nood van de bewoners.

Ik merk bij kwetsbare gezinnen de nood aan ontmoeting met anderen die zich in gelijkaardige situaties bevinden. De beste reclame is een succesvolle renovatie bij een buurtbewoner. Dat brengt een dynamiek op gang. Daarom moeten we in de toekomst zeker aandacht hebben voor het collectieve. Niet alleen in het delen van verhalen, maar in het collectief aankopen van materiaal.

