

Beheerscontract

2023-2027

**Tussen de Brusselse Hoofdstedelijke
Regering en Homegrade**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1. Gewestelijke context en uitdagingen	5
1.2. Kader van het Regeerakkoord	7
1.3. Juridische context van het beheerscontract	8
1.4. Visie/Waarden	9
1.4.1. Visie	9
1.4.2. Waarden	9
2. Algemene bepalingen	9
2.1. Doel van het contract	9
2.2. Identificatie van de partijen	10
2.3. Duur van het contract	10
2.4. Algemene verbintenissen van de partijen	10
3. Opdrachten	11
3.1. Organieke opdrachten	11
3.1.1. Interventieprincipes	12
3.1.2. Interventieperimeter	13
3.2. Gedelegeerde en andere opdrachten	14
4. Strategische doelstellingen	15
4.1. Opdracht: Informeren, bewustmaken en stimuleren	16
4.1.1. Informeren	16
4.1.2. Bewustmaken	16
4.1.3. Stimuleren	17
4.2. Opdracht: Begeleiden	17
4.2.1. Begeleiden	18
4.2.2. Doelgericht begeleiden	18
4.2.3. Uitrol van nieuwe diensten	19
4.3. Opdracht: Samenwerken	19
4.3.1. Mobiliseren	20
4.3.2. Doorverwijzen	20
4.3.3 De expertise van Homegrade versterken	21
4.4 Deelnemen aan proefprojecten, initiatieven en werkgroepen	21
5. Coördinatie van het Netwerk Wonen	21
6. Financiering en beheer	22

6.1. Verplichtingen van de vzw	22
6.1.1. Actieplan en budget	22
6.1.2. Terbeschikkingstelling van boekhoudkundige gegevens	22
6.1.3. Terbeschikkingstelling van statistische gegevens	23
6.2. Verplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	23
6.2.1. Financiering.....	23
6.2.2. Informatie en onderling overleg	23
6.3. Financiering van de beheerskosten	23
6.3.1. Financiering van de personeelskosten.....	24
6.3.2. Financiering van de werkingskosten.....	24
6.4. Beginselen van financieel beheer	24
6.4.1. Evenwicht in de rekeningen	24
6.4.2. Boekhouding en financiële transparantie	24
6.4.3. Bestemming van de inkomsten.....	25
6.4.4. Liquiditeitsplan	25
6.6. Beheer	25
6.6.1. Specifieke regels voor overheidsopdrachten	25
6.6.2. Algemene beginselen van goed beheer.....	25
7. Modaliteiten voor de uitvoering, opvolging, indicatoren, evaluatie, sancties	26
7.1. Begeleidingscomité.....	26
7.2. Dashboard van de indicatoren	26
7.3. Modaliteiten voor de evaluatie en de controle van de verplichtingen van de vzw	27
7.3.1. Evaluatiemodaliteiten	27
7.3.2. Algemene evaluatie.....	27
7.3.3. Jaarlijks activiteitenverslag	28
7.3.4. Lijst van de deliverables	28
7.3.5. Controle	29
7.3.6. Vrijwaringsclausule en overmacht.....	29
7.3.7. Gedwongen niet-nakoming.....	30
7.3.8. Niet-nakoming van het contract	30
7.4. Afstemming tussen de doelstellingen en de middelen van het contract	31
8. Wijzigingen en beëindiging van het contract	31
8.1. Herziening van het contract	31
8.2. Interpretatie.....	32
8.3. Einde van het contract.....	32
9. Bijlagen.....	33

9.1. Juridische context	33
9.1.1. Huisvestingscode	33
9.1.2. Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening (BWRO)	33
9.1.3. Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing (BWLKE)	34
9.1.4. De Brusselse bijdrage aan het Nationaal Energie- en Klimaatplan	35
9.1.5. Geluidsplan	35
9.1.6. Ordonnantie houdende organisatie van de stedelijke herwaardering van 6 oktober 2016 en haar uitvoeringsbesluiten	35
9.1.7. Besluiten betreffende de energiepremies en de premies voor de verbetering van het woonmilieu	36
9.1.8. Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 28 maart 2002 betreffende de toekenning van toelagen aan verenigingen of groeperingen van verenigingen die een programma uitvoeren op het vlak van geïntegreerde stadsrenovatie	36
9.1.9. Statuten van de vzw 'Homegrade'	37
9.2. Waardenhandvest	39
9.3. Indicatoren	44
9.4. Diensten van algemeen economisch belang (DAEB)	45
9.5. Europese voorschriften inzake de staatssteun	46
9.6. Wettelijke bepalingen inzake de controle en het gebruik van subsidies	46

1. Inleiding

Dit nieuwe beheerscontract is het referentiedocument voor Homegrade voor de komende vijf jaar. Het volgt op het eerste beheerscontract dat betrekking had op de periode 2017-2022. Voor deze nieuwe versie hebben de verschillende betrokken partijen een samenwerkingsproces opgezet om een strategische visie van de organisatie te ontwikkelen voor de komende vijf jaar, waarbij van bij het begin vertegenwoordigers van de ministeriële kabinetten, de betrokken administraties en het personeel van Homegrade werden betrokken. Daartoe hebben een stuurgroep, een coördinatiecomité en een interne werkgroep bijgedragen aan het opzetten van het samenwerkingsproces.

De ervaring van de afgelopen vijf jaar heeft tot een aantal vaststellingen geleid. We mogen niet vergeten dat Homegrade het resultaat is van een fusie tussen de Stadswinkel en het Energiehuis. Dankzij deze fusie konden de oorspronkelijke teams profiteren van elkaars ervaring en een hecht team vormen, klaar om de enorme renovatie-uitdagingen aan te gaan waarmee de Brusselaars worden geconfronteerd. Deze fusie vergrootte ook de naamsbekendheid van het nieuwe geheel. De gestage en voortdurende toename van het aantal aanvragen – meer dan verdubbeld – is daar een duidelijk voorbeeld van. De ontwikkeling van een nieuwe gemeenschappelijke beheerstool (CRM) heeft een geleidelijke focus op het begrip begeleiding van particulieren mogelijk gemaakt.

De massale toename van de vraag en de vooruitzichten op het vlak van de verplichte renovatie doen vermoeden dat de verwachtingen ten aanzien van de diensten van Homegrade steeds groter zullen worden. Renolution – de strategie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die een revolutionaire verandering wil brengen in de renovatie van de gebouwen om beter, sneller en veel meer gebouwen te renoveren – heeft als doel het gemiddelde energieverbruik te delen door drie en zo een gemiddeld niveau C+ te bereiken van de EPB-certificaten. Daarbij zou ook de globale impact van de renovatie op het leefmilieu in rekening worden genomen door de principes van circulair renoveren toe te passen. Homegrade is een belangrijke speler in de begeleidingsstructuren voor de renovatie van privéwoningen in het kader van deze strategie.

Het doel van dit contract is dan ook de middelen te ontwikkelen om daarop in te spelen en de grenzen van de werking van de vzw af te bakenen.

1.1. Gewestelijke context en uitdagingen

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest speelt de residentiële sector een centrale rol in de uitwerking van de beleidsmaatregelen om het energieverbruik terug te dringen en zo de luchtkwaliteit te verbeteren en de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. In 2020 was de residentiële sector goed voor 38% van het totale energieverbruik van het Gewest¹.

In datzelfde jaar was de bouwsector in het algemeen (residentieel en tertiair) verantwoordelijk voor 55% van de directe broeikasgasemissies². In 2019 kwam 33% van de globale gewestelijke emissies van broeikasgassen van de residentiële sector³.

De doelstelling van de gewestelijke overheden, die met name werd uiteengezet in het kader van de strategie ter vermindering van de milieu-impact van de Brusselse gebouwen tegen 2030-2050, bestaat

¹ BISA perspective.brussels (2022), *Sociaal-economisch overzicht 2022. Economische, sociale en milieucontext van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, p. 58;

² *Ibidem*, p. 62

³ Leefmilieu Brussel (2022), *ONTWERP VAN GEWESTELIJK LUCHT-, KLIMAAT- EN ENERGIEPLAN 2^{de} lezing december 2022*, p. 48

erin de Brusselse particulieren te stimuleren en te ondersteunen bij de renovatie van hun woning met als doel een gemiddeld verbruik van 100 kWh/m²/jaar.

Het Brusselse gebouwenbestand is vrij oud want slechts 7% van de gebouwen werd gebouwd na 1981. 48% van de woningen in het BHG beschikt over een EPB-certificaat. Voor deze woningen heeft meer dan één op de vier appartementen en meer dan één op de twee woningen in 2020 de laagst mogelijke score (klasse G)⁴.

Vergeet bovendien niet dat 55% van de woningen in het BHG mede-eigendom is. 41% van de appartementen behoort tot klasse G of F. Bij de woningen komen we voor het totaal van deze twee categorieën aan een percentage van 71,7%⁵.

61% van de woningen wordt bewoond door huurders en bijgevolg slechts 39% door hun eigenaar⁶.

Vanuit sociaal oogpunt wordt het Gewest gekenmerkt door een hoog percentage kwetsbare mensen. Energiearmoede is een realiteit die 27,6% van de gezinnen in het BHG zwaar treft⁷, terwijl 25% van de Brusselse bevolking in 2021 leeft in een gezin met een inkomen onder de drempel van het armoederisico (27% van de bevolking geniet een verhoogde tegemoetkoming)⁸.

Hoewel de bezorgdheid sinds het ontstaan van het Gewest over het behoud van de bevolking is afgevlakt door de omgekeerde trend die we sinds enkele jaren zien, krijgen het behoud en de verankering van de middenklasse in het Gewest nog steeds een belangrijke plaats in het gevoerde beleid. Dat blijkt met name uit de recentste beleidsverklaring waarin meermaals wordt verwezen naar die wens: "De toegang tot vastgoed zal verder moeten worden vergemakkelijkt om de middenklasse op een duurzame manier te verankeren in het Gewest"⁹. "Voortbouwend op een sterk sociaal overleg zorgen deze hervormingen voor meer efficiëntie in de strijd tegen uitsluiting en isolement, een sterk klimaatbeleid en tegelijk zorgen ze voor het behouden en het aantrekken van een actieve en dynamische middenklasse binnen Brussel"¹⁰.

Het mechanisme van de conventionering van de huurprijzen en de daaruit voortvloeiende uitbreiding van het premiestelsel zouden nieuwe perspectieven moeten bieden voor de renovatie van de op de huurmarkt aanwezige woningen.

Deze verschillende elementen illustreren de immense uitdagingen waarmee het Gewest zal worden geconfronteerd om de doelstellingen voor de renovatie van woningen te bereiken. Het renovatiepercentage bedraagt momenteel iets minder dan 1% en zou moeten stijgen naar 3% per jaar. Om het milieueffect van het woningenbestand te verminderen, moet bovendien niet alleen het in de doelstellingen vastgelegde renovatiepercentage worden gehaald, maar moet ook rekening worden gehouden met een verbetering van de kwaliteit van de renovaties in alle opzichten (functioneel, sanitair, thermisch, akoestisch)¹¹, decarbonisatie en rationeel energie- en waterverbruik in de

⁴ BISA perspective.brussels (2022), *Sociaal-economisch overzicht 2022. Economische, sociale en milieucontext van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, p. 52

⁵ Leefmilieu Brussel (2022), *ONTWERP VAN GEWESTELIJK LUCHT-, KLIMAAT- EN ENERGIEPLAN 2^{de} lezing december 2022*, p. 64-65

⁶ Perspective.brussels (2022), *Sociaaleconomische, territoriale en ecologische diagnose van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest na de Covid-19-pandemie*, p. 92

⁷ J. COENE en S. MEYER (2021), *Barometers energie- en waterarmoede. Analyse en interpretatie van de resultaten 2019*, KBS, p. 27

⁸ BISA perspective.brussels (2022), *Sociaal-economisch overzicht 2022. Economische, sociale en milieucontext van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, p. 47

⁹ Gemeenschappelijke Algemene Beleidsverklaring van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Regeerperiode 2019-2024, p. 5

¹⁰ *Ibidem*, p. 7.

¹¹ Zie Art 1; 19° e, 20° van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de toekenning van premies voor de verbetering van het woonmilieu

woningen. Die kwaliteit omvat ook het bevorderen van het gebruik van ecologische materialen en de toepassing van de beginselen van de circulaire economie.

De verschillende actoren op het gebied van privéhuysvesting, eigenaars-bewoners, eigenaars-verhuurders en huurders, moeten worden geïnformeerd en gesensibiliseerd over de maatregelen die in hun situatie moeten worden genomen, en moeten worden ondersteund om de gestelde doelen zo doeltreffend en harmonieus mogelijk te verwezenlijken.

1.2. Kader van het Regeerakkoord

Overwegende de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest inzake leefmilieu en energie;

Overwegende de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest inzake stedenbouw en ruimtelijke ordening en met name stadsvernieuwing, grondbeleid, monumenten en sites (artikel 6, §1, I, 1°, 4°, 6° en 7° van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen);

Overwegende dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een speler met terreinkennis wil behouden en ontwikkelen om de Brusselse gezinnen te begeleiden bij het verbeteren van de levenskwaliteit in hun woning en het verminderen van hun milieu-impact in brede zin, in de eerste plaats vanuit 'energetisch standpunt';

Overwegende het Regeerakkoord 2019-2024 dat, in zijn tweede pijler krachtens "*Een energiestrategie die steunt op de renovatie van gebouwen en de productie van hernieuwbare energie*", voorziet in: "*De Regering zal bijzondere aandacht besteden aan de economische en sociale ondersteuning, maar ook aan de steun van de actoren voor de voorgestelde maatregelen en de verspreiding ervan. De steun aan natuurlijke personen en rechtspersonen, zowel uit de profit- als de non-profitsector, moet direct en financieel zijn, maar ook indirect, door middel van krachtige informatie, betrokkenheid en steunmaatregelen, met name voor de meest kwetsbare groepen.*";

Overwegende de beslissing van de Regering van 28 maart 2022 naar aanleiding van het seminar van de Regering dat werd georganiseerd om de gewestelijke ambities te verhogen die concreet vorm

Gevelverfraaiingswerken: de werken, opgenomen in de lijst die de Minister samenstelt op grond van artikel 6 van dit besluit, meer bepaald werken om het goed in zijn oorspronkelijke staat te herstellen, de renovatie of de opwaardering van het geheel van de gevels, met betrekking tot een woning of een gebouw dat voor huisvesting is bestemd, dat:

- a) hetzij vanaf de openbare ruimte zichtbaar is;
- b) hetzij maximum twaalf meter inspringt ten opzichte van de grens tussen het private terrein en de openbare weg;
- c) en dat, in beide gevallen, mandelig is.

Renovatiewerken: de werken, opgenomen in de lijst die de minister samenstelt op grond van artikel 6 van dit besluit. Het betreft meer bepaald volgende werken:

- de werken betreffende de bouwfysische toestand van de woning of van het voor huisvesting bestemde gebouw en die bijdragen tot het voldoen aan de minimumvoorwaarden op het vlak van gezondheid en veiligheid, overeenkomstig het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 september 2003 tot bepaling van de elementaire verplichtingen inzake veiligheid, gezondheid en uitrusting van de woningen;
- de werken met als doel de woning of het voor huisvesting bestemde gebouw aan te passen aan de normen bepaald in de gewestelijke stedenbouwkundige verordening;
- de werken met betrekking tot het betrekken van de woning of van het voor huisvesting bestemde gebouw en die de kwaliteitsverbetering ervan nastreven, met inbegrip van deze die beogen een oorspronkelijke toestand weg te werken die de kwaliteit van de woning of van het voor huisvesting bestemde gebouw aanzienlijk bezwaart;
- de werken betreffende de bouwfysische toestand van de woning of van het voor huisvesting bestemde gebouw en die bijdragen tot het voldoen aan de minimumvoorwaarden op het vlak van gezondheid en veiligheid, overeenkomstig het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 september 2003 tot bepaling van de elementaire verplichtingen inzake veiligheid, gezondheid en uitrusting van de woningen;
- de energiebesparingswerken met betrekking tot een woning of een voor huisvesting bestemd gebouw

krijgen in het ontwerp van Lucht-, Klimaat- en Energieplan (LKEP) (goedgekeurd in tweede lezing op 15 december 2022); deze beslissing herhaalt het volgende: *«De succesvolle invoering van een energieprestatieverplichting moet dus worden ondersteund door een breder beleidskader om de naleving en de doeltreffendheid van het systeem mogelijk te maken. De bestaande mechanismen voor begeleiding en financiering zijn dus al geleidelijk versterkt en aangevuld – en zullen nog verder moeten worden versterkt en aangevuld – om de verplichting voor alle betrokken eigenaars draaglijk te maken door de potentiële aanvankelijke financiële last te verlichten en de verschillende fasen van de renovatie te vergemakkelijken. (...) Voor elke doelgroep ontwikkelt de overheid voortaan een aangepaste begeleidende dienst en financiële hulp om iedereen in staat te stellen comfortabel te wonen, energie te besparen en bij te dragen aan de klimaattransitie. Die manier van begeleiden is aan de gang met alle gewestelijke begeleidingsprogramma's (Homegrade, (...)), die evolueren naar een 'one stop shop'-benadering¹²;*

Overwegende dat de vzw Homegrade overeenkomstig de statuten werd opgericht op 16 februari 2017 en haar opdrachten uitvoert sinds 1 januari 2017;

Overwegende de doelstellingen van algemeen belang die worden bereikt door de opdrachten die duidelijk worden gedefinieerd in het contract en die door het Gewest aan de vzw Homegrade zijn toevertrouwd;

Overwegende het doel en de samenstelling van de vzw Homegrade;

Overwegende het belang van het erfgoed in de stedelijke ontwikkeling van Brussel en de essentiële integratie ervan het beleid inzake ruimtelijke ontwikkeling en ordening, zoals bevestigd in de gewestelijke beleidsverklaring;

Overwegende de noodzaak om de tools voor het beheer van ons erfgoed te laten evolueren in functie van een globale visie met het oog op een geïntegreerd instandhoudingsbeleid;

Overwegende dat het maatschappelijke doel van Homegrade perfect past binnen het kader van de gewestelijke beleidsverklaring, de evolutie naar meer aandacht voor het dagelijkse erfgoed en het nieuwe beleid voor de renovatie van gebouwen in Brussel;

Hebben de partijen hebben besloten om het algemene kader van hun opdrachten te formaliseren in dit contract, hun verplichtingen te definiëren en de opdrachten te verduidelijken die de vzw uitvoert op verzoek van het Gewest, dat hiervoor een adequate financiering garandeert voor de volledige duur van het contract.

1.3. Juridische context van het beheerscontract

Verschillende gewestelijke wetgevingen die in de bijlage worden opgenomen¹³, vormen de wettelijke basis voor de gewestelijke actie van Homegrade in de verschillende actierreinen. We vermelden hier dan ook in het bijzonder het BWLKE, dat bepaalt dat de Regering een dienst organiseert voor de persoonlijke begeleiding van gezinnen, met name op het vlak van rationeel energiegebruik, energie-

¹² Eénloketsysteem dat een reeks diensten aanbiedt die een antwoord bieden op de voornaamste vragen en moeilijkheden waarmee een opdrachtgever kan worden geconfronteerd tijdens een renovatieproces. Zie Fiche 13 van de strategie om de milieueffecten van bestaande gebouwen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tegen 2030-2050 te verminderen

¹³ Zie bijlage 9.1

efficiëntie van gebouwen en installaties, energie uit hernieuwbare bronnen, technische keuzes en materiaalkeuze en toegang tot financiële stimuli.

Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 28 maart 2002 betreffende de toekenning van toelagen aan verenigingen of groeperingen van verenigingen die een programma uitvoeren op het vlak van geïntegreerde stadsrenovatie preciseert dat de actie van het Netwerk Wonen die wordt uitgevoerd in het kader van een meerjarenprogramma wordt beheerd door de Gewestelijke coördinator die de samenhang en de doeltreffendheid van dat programma verzorgt. Deze opdracht is opgenomen in Homegrade.

1.4. Visie/Waarden

1.4.1. Visie

De visie definieert het waarom van de vereniging en kan als volgt worden samengevat:

De levenskwaliteit en het leefmilieu van de Brusselaars beschermen en verbeteren door in te grijpen op het wonen.

Homegrade wordt dus gedefinieerd als een dienst voor de burgers die beter wonen bevordert en begeleidt door de milieu-impact ervan te verkleinen en zo bijdraagt aan een betere leefomgeving voor de Brusselaars.

1.4.2. Waarden

Na afloop van een proces met de verschillende betrokken partijen werden vijf essentiële waarden geselecteerd: **respect, deskundigheid, samenwerking, welwillendheid en engagement**. Deze waarden vormen een leidraad voor de acties en de houding van iedereen bij Homegrade, zowel in de intermenselijke als in de professionele relaties. Via verschillende gedragsindicatoren kunnen deze waarden worden geconcretiseerd ten aanzien van de belangrijkste actoren (het team, het bestuursorgaan en het management, burgers en partners) en vormen ze een basis voor de bedrijfscultuur.

Het waardenhandvest houdt Homegrade samen en is de organisatie op het lijf geschreven. Het is toegevoegd als bijlage bij dit contract.

2. Algemene bepalingen

2.1. Doel van het contract

Dit contract bepaalt de regels en voorwaarden volgens welke Homegrade de opdrachten uitvoert die haar op verzoek van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn toevertrouwd en regelt de verplichtingen van de partijen in dit contract.

Het omvat:

- de aan de vzw toegewezen opdrachten;
- de aan de partijen toegewezen doelstellingen en verplichtingen;
- de verbintenissen van de partijen;

- de taken en activiteiten die de vzw moet uitvoeren om haar opdrachten te vervullen;
- de middelen van de vzw die worden ingezet om de doelstellingen te bereiken;
- de modaliteiten voor de toepassing, de opvolging, de controle, de sancties en de herziening van het contract.

Daarnaast definieert dit contract het engagement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om de opdrachten die aan de vzw worden toevertrouwd te financieren, alsook de controle die het Gewest kan uitoefenen op het goede beheer van de opdrachten van de vzw.

2.2. Identificatie van de partijen

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering, vertegenwoordigd door haar minister-president en haar ministers en staatssecretarissen belast met ruimtelijke ordening, stedenbouw, erfgoed, stadsvernieuwing, huisvesting, leefmilieu en energie.

De vzw Homegrade

De vereniging zonder winstoogmerk Homegrade, met maatschappelijke zetel te Queteletplein 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node en ingeschreven bij de KBO onder nummer 0435.722.317, vertegenwoordigd door haar voorzitter.

2.3. Duur van het contract

Dit beheerscontract heeft een looptijd van vijf jaar en treedt in werking op de dag van ondertekening door alle partijen.

Indien op de vervaldag van het contract geen nieuw beheerscontract werd afgesloten, wordt het van rechtswege verlengd tot de inwerkingtreding van het nieuwe beheerscontract.

2.4. Algemene verbintenissen van de partijen

In het kader van de uitvoering van het beleid inzake ruimtelijke ordening en territoriale ontwikkeling, leefmilieu en energie verbinden de partijen zich ertoe de volgende beginselen in acht te nemen:

- De bevoegde ministers en de Regering bepalen en beslissen over het algemene beleid ter zake, alsook over de opdrachten en doelstellingen die aan de vzw worden toevertrouwd; zij waarborgen en verzekeren de financiering ervan;
- De afgevaardigde voor het dagelijkse beheer van de vzw is verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer en de dagelijkse administratie van de uitvoering van dit contract;
- Leefmilieu Brussel, Brussel Huisvesting en Urban verzekeren de goede uitvoering van dit contract en de budgettaire opvolging ervan.

3. Opdrachten

3.1. Organieke opdrachten

Als centrale speler in de begeleiding van particulieren bij het verbeteren van de duurzaamheid van hun woning, heeft Homegrade de volgende hoofdpdracht:

Elke Brusselaar doorlopend begeleiden en stimuleren om zijn woning verantwoord te gebruiken en te renoveren.

In het algemeen moet een bijzondere aandacht worden besteed aan de verschillende sociale dimensies die deze opdracht kan omvatten.

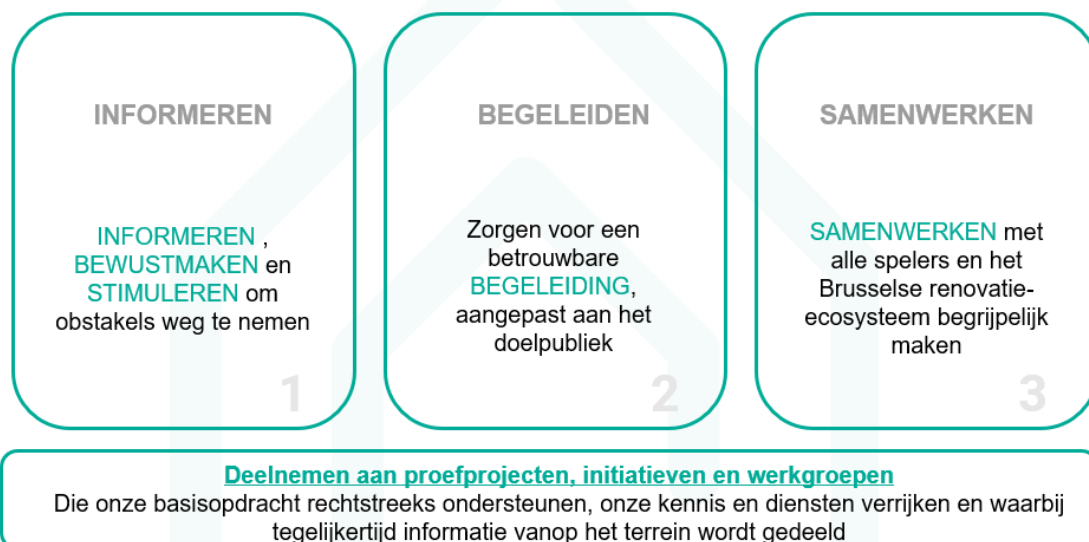
Hiertoe vervult Homegrade de drie onderstaande organieke opdrachten:

Opdracht 1: Informeren, bewustmaken en stimuleren. De essentie van deze opdracht is het wegnemen van de obstakels inzake renovatie. Deze opdracht is in werkelijkheid onlosmakelijk verbonden met alle opdrachten en is de springplank om tot actie over te gaan. Deze opdracht is universeel. Ze is bedoeld voor iedereen.

Opdracht 2: Begeleiden. Het doel van deze opdracht is persoonlijke en betrouwbare begeleiding bieden aan het doelpubliek. Deze begeleiding gebeurt op basis van prioriteiten en is doelgericht.

Opdracht 3: Samenwerken. Samenwerken met alle spelers en het Brusselse renovatie-ecosysteem begrijpelijk maken.

VISIE, WAARDEN, MISSIE



Het is de bedoeling dat deze opdrachten na afloop van de periode waarop dit beheerscontract betrekking heeft, worden uitgevoerd in de vorm van een éénloketsysteem (OSS).

3.1.1. Interventieprincipes

Het eerste interventieprincipe is het verstrekken van neutrale, onpartijdige, volledige, transversale en actuele informatie over een reeks onderwerpen die gerelateerd zijn aan de huisvesting, zodat iedereen in het Brussels Gewest, zowel eigenaars als huurders, in overeenstemming met de principes van duurzame ontwikkeling kan wonen. Het doel is de kwalitatieve renovatie van woningen, hun functionele en sanitaire verbetering, de vermindering van hun ecologische impact, de bewaring en het onderhoud van het erfgoed, de toegang tot huisvesting en het rationeel energiegebruik te bevorderen of aan te moedigen.

De vereniging begeleidt de burgers eveneens bij hun stappen op technisch, administratief en financieel vlak.

Homegrade werkt samen met zowel publieke als private relevante actoren van het renovatie-ecosysteem in Brussel. De vzw bevordert een maximaal aantal partnerschappen en zorgt ervoor dat ze op het hoogste niveau blijft in de zaken die verband houden met haar opdrachten.

De drie opdrachten kunnen niet worden begrepen en overwogen zonder een actieve deelname aan proefprojecten, initiatieven en werkgroepen die de basisopdrachten rechtstreeks ondersteunen door de interne kennis en dus ook de aangeboden diensten te verrijken, en met tegelijkertijd de mogelijkheid om informatie van het terrein te delen.

De vereniging richt zich tot iedereen die een of meer woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bewoont of aanbiedt. De vzw zal voorrang geven aan de begeleiding van renovatieprojecten van Brusselse woningen die geen tussenkomst van een architect vereisen. De vzw mag in geen enkel geval de normale werking van een architect of elke andere professional vervangen.

Gezien de bijzondere sociale context in het BHG zal in het bijzonder de nadruk worden gelegd op de aanpassing van onze opdrachten aan kwetsbare doelgroepen. Zowel op het vlak van informatie via de ontwikkeling van aangepaste en specifieke tools, als op het vlak van de begeleiding, door bepaalde van onze diensten op specifieke doelgroepen te richten. Dat geldt eveneens voor de vorming van specifieke partnerschappen.

De vzw verbindt zich ertoe al haar opdrachten uit te voeren in het algemeen belang van de Brusselse gezinnen door de volgende waarden en interventieprincipes te respecteren:

- Gericht op burgers: alle activiteiten van de vzw gebeuren met respect voor de behoeften van de burgers.
- Non-discriminatie: alle personen die zich richten tot Homegrade worden verwelkomd en behandeld met dezelfde kwaliteit van dienstverlening; Homegrade werkt mee aan verschillende gewestelijke programma's inzake gelijke kansen.
- Tweetaligheid: de vzw kan de gezinnen systematisch in hun eigen taal te woord staan, op voorwaarde dat ze een van de twee officiële talen van het Brussels Gewest spreken.
- Gratis en toegankelijk: de diensten van de vzw, die hoofdzakelijk gesubsidieerd worden, zijn gratis en toegankelijk voor iedereen. Het Brussels Gewest behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van dit contract bepaalde diensten betalend te maken.

- **Neutraliteit en objectiviteit:** alle acties van de vzw zijn volledig gericht op de beste oplossing voor elk gezin dat de vzw raadpleegt, binnen het kader van haar opdrachten. De door de vzw in het kader van dit contract aangeboden diensten zijn diensten van algemeen belang, volledig gratis en niet-commercieel.

3.1.2. Interventieperimeter

Homegrade voert haar acties voor de burgers uit rond de acht volgende thema's: gebouwen, technieken, financiële stimuli, akoestiek, mede-eigendom, huisvesting, erfgoed en stedenbouw. De eerste drie zijn transversale thema's die centraal staan bij renovatie. De vijf andere zijn specifieke thema's die – zoals hun naam aangeeft – gericht zijn op bijzondere aspecten die eventueel een rol kunnen spelen bij een renovatie.

De bedoeling hiervan is de transversaliteit van de acties inzake woningrenovatie te bewaren, en tegelijkertijd de interventies duidelijk af te bakenen. Al deze thema's omvatten de beginselen van duurzaamheid, circulariteit en omkeerbaarheid en de noodzaak om een actie te ondernemen die zowel betrekking heeft op het gebruik als op de materialen.

Gebouwen

Hiermee verwijzen we naar alle onderdelen van de woning en bijgebouwen – met uitzondering van de technische elementen – waarop een actie kan worden uitgevoerd om de energieprestaties te verbeteren en de algemene duurzaamheid te bevorderen. Denk bijvoorbeeld aan de elementen van de gebouwschil, de gebouwpathologieën, de circulaire economie of het waterbeheer.

Technieken

Als aanvulling op de gebouwen, verwijzen we hiermee naar alle technische onderdelen van de woning en bijgebouwen waarop een actie kan worden uitgevoerd om de hierboven genoemde doelstellingen te bereiken. Voorbeelden hiervan zijn systemen voor verwarming en de productie van sanitair warm water, ventilatiesystemen, systemen voor de productie van hernieuwbare energie ...

Financiële steun

Hiermee verwijzen we niet alleen naar alle premies die vallen onder RENOLUTION, maar ook naar alle andere tools voor de financiële ondersteuning van renovaties en bepaalde specifieke aspecten, zoals subsidies voor het klein erfgoed en voor beschermde gebouwen, het mechanisme van de groenestroomcertificaten, de huurtoelagen, de fiscale regelingen, de sectorpremies en de gemeentelijke premies... Ook private en publieke (Ecoreno) financieringsmogelijkheden worden hier in aanmerking genomen.

Akoestiek

De akoestiek is een element waarmee rekening moet worden gehouden bij renovatiewerken en meer in het algemeen bij de instandhouding of de verbetering van de levenskwaliteit in woningen, voornamelijk in dichtbevolkte steden (risico op burenruzies). Dit thema houdt eveneens verband met de thema's gebouwen en technieken, met het oog op de efficiëntie van de interventies. Verbouwers informeren, bewustmaken en begeleiden bij de juiste aanpak en praktijken om de verspreiding van geluid te beperken, is des te meer noodzakelijk wanneer gebouwen in meer woningen zijn opgedeeld, nu telewerk toeneemt en nu er steeds meer nood is aan betere energieprestaties van gebouwen.

Mede-eigendommen

Mede-eigendommen zijn een van de grote uitdagingen op het vlak van renovatie in ons Gewest. Door het moeilijke besluitvormingsproces, de ingewikkelde technische en administratieve oplossingen en de onderlinge samenhang tussen individuele beslissingen moet hiervoor een specifieke aanpak worden ontwikkeld. Gezien de omvang van het probleem en de aanwezigheid van andere actoren die mede-eigendommen begeleiden, heeft de actie van Homegrade voornamelijk betrekking op gebouwen in mede-eigendommen waarvan de syndicus geen professional is.

Huisvesting

De toenemende behoefte aan woningrenovatie heeft uiteraard ook een invloed op de huisvesting in ons Gewest. Informatie over toegankelijkheid, huurnormen, leegstand, actieve operatoren en huurmogelijkheden vormen een onmisbare aanvulling op het advies en de begeleiding aan verbouwers.

Homegrade geeft zowel informatie over de Huisvestingscode en de publieke operatoren die een rol spelen bij het huisvestingsaanbod, als over de algemene principes van het huurrecht.

Erfgoed

Homegrade bevordert of stimuleert het onderhoud van het architecturale erfgoed door individuele eigenaars/huurders te adviseren, in overeenstemming met het gewestelijke beleid inzake stadsverfraaiing en duurzame stadsontwikkeling.

De vzw helpt de kwaliteit van ingrepen in oude gebouwen in het kader van renovatieprojecten van particulieren te verbeteren door vóór de start van de werken aangepast technisch advies te verstrekken.

Ze maakt de burgers bovendien bewust van het architecturale erfgoed als dimensie van de kwaliteit van de leefomgeving en als factor in de ontwikkeling van wijken.

Stedenbouw

De kennis van stedenbouwkundige normen en het inzicht in het nut ervan blijven vaak gering en voor veel burgers een slecht aanvaarde vereiste. De gevolgen van de niet-naleving ervan kunnen zowel voor de initiatiefnemer van het project als voor derden ernstig zijn op lange termijn (overdracht van stedenbouwkundige inbreuken). Het is dan ook belangrijk de burgers op de juiste momenten bewust te maken van deze materie.

Ondanks de vereenvoudiging van bepaalde voorschriften is de ondersteuning van Homegrade op dit gebied zeer vaak een hoeksteen van een goed uitgevoerde renovatie.

3.2. Gedelegeerde en andere opdrachten

Een gedelegeerde opdracht is een opdracht die niet is opgenomen in de hierboven beschreven opdrachten en die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest occasioneel wordt toevertrouwd aan Homegrade. Deze opdrachten vormen een aanvulling op de organieke opdrachten en de bijbehorende aanvullende financieringsmiddelen moeten tussen de ondertekenaars van dit contract worden overeengekomen.

Naast de organieke en gedelegeerde opdrachten kan Homegrade ook nog andere opdrachten uitvoeren die haar worden toevertrouwd door een internationale instelling of een andere persoon naar Belgisch of buitenlands publiek recht, voor zover deze opdrachten verenigbaar zijn met haar

maatschappelijk doel en haar organieke opdrachten. Deze eventuele opdrachten moeten door het bestuursorgaan worden goedgekeurd.

4. Strategische doelstellingen

Homegrade krijgt in het algemeen een zeer grote toestroom van aanvragen te verwerken. Niets wijst erop dat deze trend zal worden omgebogen. De scenario's die in het kader van het LKEP worden overwogen, zouden dat verschijnsel immers alleen maar versterken.

Het is dan ook belangrijk dat Homegrade over de nodige instrumenten beschikt om deze toenemende stroom te reguleren en te kanaliseren.

Het is de bedoeling om vooraf zo veel mogelijk tools te ontwikkelen die ervoor zorgen dat particulieren vlot de informatie vinden die ze nodig hebben.

De organisatie van de interne resources zal gericht zijn op het filteren en optimaliseren van het beheer van de aanvragen om de reikwijdte van de verschillende diensten duidelijk af te bakenen.

Het uiteindelijke doel is te zorgen voor een optimale gebruikerservaring en tegelijkertijd het aantal succesvolle renovaties met de beschikbare middelen te maximaliseren.

Homegrade zal de herstructurering van haar diensten verder zetten naar het model van een éénloketsysteem (one stop shop) waar gebruikers kunnen worden geholpen met een samenhangend geheel van stappen met betrekking tot hun renovatieproject. Dat loket mag niet worden gezien als een aanhangsel bij de bestaande diensten van Homegrade.

Homegrade zal ook een reeks partnerschappen aanknopen om een coherent en begrijpelijk antwoord te bieden op de uitdagingen bij de begeleiding van de Brusselse verbouwers.

De drie hierboven beschreven organieke opdrachten worden vertaald in verschillende strategische doelstellingen. Deze doelstellingen worden hieronder opgesomd met verwijzing naar de opdracht waarop zij betrekking hebben.

De hieronder beschreven doelstellingen zullen tijdens de duur van dit beheerscontract geleidelijk aan worden uitgevoerd.

4.1. Opdracht: Informeren, bewustmaken en stimuleren



4.1.1. Informeren

Hiermee verwijzen we naar het verschaffen van neutrale, gratis, transversale, toegankelijke en up-to-date informatie en advies aan alle eigenaars of bewoners van een woning in het BHG om duurzaam gebruik en duurzame renovatie te bevorderen.

Dankzij de aangeboden diensten kan iedereen vlot de nodige informatie krijgen. Het informatieloket, de telefoonpermanentie (het nummer 1810), het webformulier en de website, de brochures, infofiches en andere hulpmiddelen, de stands op lokale en gewestelijke evenementen zijn vlot toegankelijk en geven het publiek een kwaliteitsvolle eerste voorlichting.

Tools voor pedagogische informatie en bewustmakingstools voor het publiek zullen uitgebreid worden ontwikkeld om een dubbel doel na te streven. Enerzijds het publiek helpen bij zijn renovatietraject via de terbeschikkingstelling van relevante informatie over de verschillende onderwerpen die verband houden met wonen en renoveren. Anderzijds het aantal enkelvoudige en terugkerende vragen verminderen. Vaak is de expertise van de adviseurs hiervoor niet meteen nodig en zo kunnen de diensten worden ontlast.

In het kader hiervan zullen communicatiecampagnes worden opgezet om de zichtbaarheid en de naamsbekendheid van Homegrade en haar diensten te vergroten. De bedoeling is de opdrachten en strategische doelstellingen beter bekend te maken bij het grote publiek.

4.1.2. Bewustmaken

Deze informatie is niet denkbaar zonder een bewustmaking van het publiek. De bedoeling hier is te communiceren en bewust te maken rond rationeel gebruik van energie, water en materialen om meer inzicht te geven in het gebouwenbestand en zijn installaties en zo het gebruik en de prestaties te verbeteren en bij te dragen aan een bewustwording rond de uitdagingen op het vlak van renovatie.

4.1.3. Stimuleren

Dit is een algemene opdracht. Het is de bedoeling een zo breed mogelijk publiek te bereiken en tegelijkertijd de kwaliteit van de diensten in stand te houden.

Homegrade moet mensen immers niet alleen informeren en bewustmaken, maar ook stimuleren om hun woning duurzaam te renoveren. Door de bestaande belemmeringen en obstakels weg te nemen, blijft het doelpubliek niet alleen bij zijn wens om te renoveren, maar wordt het ook gestimuleerd om tot actie over te gaan, in overeenstemming met zijn verwachtingen en behoeften.

4.2. Opdracht: Begeleiden



Bovenop haar informatieopdracht, is ook de persoonlijke en betrouwbare begeleiding van het doelpubliek de bestaansreden van Homegrade. Die begeleiding wordt gegeven op basis van het type aanvraag, het profiel van de aanvrager en het algemene volume van de vraag op het vlak van e-mailverkeer, telefonische contacten, afspraken op kantoor, huisbezoeken en deelname aan AV.

Er worden twee soorten niet-exclusieve opvolging aangeboden: technische opvolging, administratieve opvolging en financiële opvolging. De adviseurs beschikken over een reeks tools en diensten om de verbouwer de begeleiding te bieden die het best bij zijn behoeften past.

Homegrade moet haar dienstenaanbod verder uitbouwen met het oog op de oprichting van een OSS. Zo kan ze kwalitatief en kwantitatief beter inspelen op de begeleidingsbehoeften van het doelpubliek. Er zijn nieuwe diensten voor het grote publiek geïdentificeerd. Deze diensten zullen worden opgenomen in een continuüm van algemene begeleidingsdiensten. Hun integratie en hun samenhang met de bestaande diensten moeten nog worden afgebakend. De diensten worden geïdentificeerd naargelang van het moment waarop ze worden geactiveerd in het renovatieproces. Zo zijn er diensten vóór de beslissing om te renoveren, vóór de werken en tijdens en na de werken, maar ook transversale en complementaire diensten die mogelijk tijdens het volledige proces aanwezig zijn.

Een sociale dimensie bij deze begeleiding wordt ook aan deze strategische doelstelling gekoppeld. Zo zouden de bijkomende obstakels die eigen zijn aan kwetsbare situaties kunnen worden weggewerkt. Deze sociale dimensie kan zowel tot uiting komen in de aard van de aangeboden diensten als in die

van de specifieke doelgroepen. Digitale ondersteuning voor premies of acties voor eenoudergezinnen zijn hier voorbeelden van.

4.2.1. Begeleiden

In de eerste plaats voorziet Homegrade in de begeleiding van het doelpubliek om uiteindelijk tot een duurzame renovatie en een duurzaam gebruik van de woning te komen. De burgers krijgen persoonlijke begeleiding bij hun technische, administratieve en financiële stappen die verband houden met het duurzame gebruik en de duurzame renovatie van hun woning.

Deze fase is ook een ideale gelegenheid om de reële behoeften van de aanvragers te achterhalen.

Bovenop de informatie die bij de vorige opdracht werd toegelicht, wordt een hele reeks basis- of meer specifieke diensten ontwikkeld om de verbouwers een degelijke begeleiding te bieden. Naargelang van de behoeften wordt met name voorzien in:

- hulp bij het invullen van de formulieren,
- hulp bij het invullen van vergunningen zonder architect,
- digitale ondersteuning voor premies¹⁴ voor digitaal kwetsbare groepen,
- de analyse van technische en administratieve documenten zoals EPB-certificaten en energiefacturen,
- advies over de keuze van de materialen en technieken,
- ondersteuning voor kleine mede-eigendommen zonder professionele syndicus,
- ondersteuning bij de bovengenoemde specifieke thema's,
- de analyse van bestekken, onderzoek van bouwpathologieën,
- het opstellen van een actie- en opvolgingsplan,
- de prioritering van de werken, bezoek aan het gebouw,
- de deelname aan AV en nieuwe diensten die in het kader van de OSS worden uitgewerkt (zie 4.2.3.), zoals een lijst van aannemers of tools voor het ramen van de kosten van werken.

4.2.2. Doelgericht begeleiden

In de tweede plaats zal de begeleiding gericht verlopen. In overeenstemming met de gewestelijke pijlers en prioriteiten geven we het doelpubliek een duidelijke perimeter van onze interventies.

Een gepersonaliseerde aanpak moet het mogelijk maken om de omvang van de begeleiding af te stemmen op de vastgestelde behoeften. De verschillende diensten die in het vorige punt aan bod kwamen, zullen worden aangeboden naargelang van de reële behoeften van de burgers om de beoogde doelstellingen zo goed mogelijk te verwezenlijken. Op basis van de vastgestelde behoeften wordt ook voorzien in een doorverwijzing naar externe partners (zie punt 4.3.2).

Bij een uiterst hoge vraag – d.w.z. die we niet meer kunnen beantwoorden met de beschikbare resources met behoud van de vereiste kwaliteit – kan de doelgroep van de begeleiding bovendien worden beperkt tot bepaalde categorieën van aanvragers, in overleg met het begeleidingscomité. In extreme situaties kan een tijdelijke opschorting van bepaalde diensten worden overwogen.

¹⁴ Ondersteuning bij het digitaal indienen van dossiers voor de RENOLUTION-premies, via de begeleiding van mensen die een aangepaste aanpak nodig hebben volgens hun specifieke situatie en behoeften.

4.2.3. Uitrol van nieuwe diensten

Ten derde zal Homegrade nieuwe diensten blijven uitrollen. Voorbeelden hiervan zijn kostenramingen van werkzaamheden, digitale ondersteuning voor premies, de begeleiding van kleine mede-eigendommen en 'Ready to Renov'¹⁵ om de contacten tussen de verbouwers en de renovatiebedrijven te vergemakkelijken.

4.3. Opdracht: Samenwerken



Om de particulieren zo goed mogelijk te begeleiden bij een performante en duurzame renovatie van hun woning, lijkt het ons cruciaal om een aantal partnerschappen uit te bouwen, te verduidelijken en te versterken. Die partnerschappen zijn essentieel om de actie van Homegrade doeltreffender te maken en het ecosysteem van de woningrenovatie in ons Gewest voor iedereen begrijpelijker te maken.

In de verschillende fasen van het renovatieproces zijn sleutelpartners dan ook essentieel voor de succesvolle uitvoering van de opdrachten. En dat ongeacht de omvang van het renovatietraject.

Zo moet een aantal partners worden gemobiliseerd om de betrokkenen op specifieke momenten door te verwijzen naar de diensten van Homegrade. Tegelijkertijd kunnen aanvragers ook worden doorverwezen naar de meest geschikte categorie van actoren.

In het kader hiervan zullen communicatiecampagnes worden opgezet om de zichtbaarheid en de naamsbekendheid van Homegrade en haar diensten te vergroten. De bedoeling is de opdrachten en strategische doelstellingen beter bekend te maken bij de partners. Hierbij worden verschillende communicatielijnen overwogen.

Het lijkt ons ook belangrijk een bijzonder partnerschap uit te bouwen met de lokale overheden dat verder gaat dan communicatie alleen. De lokale overheden werken immers beleidsvormen uit in

¹⁵ Via dit project willen we de particulieren die gaan renoveren en door Homegrade worden begeleid in contact brengen met bouw-/renovatiebedrijven. Homegrade bewaart hierbij wel steeds haar neutraliteit. Deze dienst zal gebaseerd zijn op een goed gevulde lijst van bedrijven die zich ertoe verbinden om een handvest na te leven

domeinen die ook betrekking hebben op de acties van Homegrade zoals klimaatplannen, lokale geluidsplannen, plannen rond duurzame ontwikkeling, beleid inzake stedenbouw en huisvesting en BBP. Daarnaast beschikken ze soms ook over aanvullende financiële ondersteuning. De positie van de gemeenten is cruciaal voor de renovatievoorzieningen in Brussel. De lokale overheden zouden bij Homegrade een eigen aanspreekpunt moeten hebben.

De verschillende partnerschappen moeten uiteraard worden gezien binnen de context van RENOLUTION en de oprichting van de OSS.

Naast de gemeenten en andere lokale actoren zijn partnerschappen met de drie Brusselse administraties die verantwoordelijk zijn voor verschillende aspecten van renovatie en huisvesting – Leefmilieu Brussel, Huisvesting Brussel en Urban – uiteraard essentieel voor de voortzetting en uitvoering van de opdrachten.

In het algemeen moet worden nagedacht over de bewoonbaarheid van de woningen. Dat moet gebeuren in samenwerking met de actoren die op dit gebied actief zijn. We denken hier in het bijzonder, en zonder exhaustief te willen zijn, aan de gemeenten en OCMW's, de RCIB, de DGHI, de FdSS, het Netwerk Wonen en het Woningfonds.

In het kader van specifieke projecten en transversale acties, met name op het gebied van gelijke kansen, moet uiteraard een reeks eenmalige partnerschappen worden opgezet.

Deze partnerschappen zijn niet beperkt tot de publieke actoren. Tijdens het renovatieproces kunnen verschillende private actoren onmisbare partners worden om de strategische doelstellingen te bereiken. Zo denken we bijvoorbeeld aan de bedrijven en Embuild in het kader van het project Ready to Renov, aan Buildwise voor technische ondersteuning enz.

De actie van Homegrade vereist dus een actieve samenwerking met alle actoren om het Brusselse renovatie-ecosysteem begrijpelijk te maken.

Deze samenwerkingsopdracht kan dus worden opgedeeld in drie strategische doelstellingen: partners mobiliseren, optimale doorverwijzing van het publiek en versterking van de interne expertise.

4.3.1. Mobiliseren

Eenzijds moeten we partners mobiliseren om particulieren op het juiste moment naar de diensten van Homegrade door te verwijzen.

Door strategische partnerschappen uit te bouwen (publiek of privé), kan het publiek naar onze diensten worden doorverwezen (voorschrijvers zoals notarissen enz.). Tegelijkertijd communiceert Homegrade regelmatig met haar strategische partners om hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen de vzw. Een bijzondere aandacht moet worden besteed aan de communicatie met de gemeenten.

Daartoe zullen gerichte communicatiecampagnes worden uitgewerkt, op basis van bepaalde doelgroepen en/of de soorten aangeboden diensten en/of voorschrijvers.

4.3.2. Doorverwijzen

Anderzijds zal Homegrade haar publiek indien nodig doorverwijzen naar de juiste partners. Het publiek moet immers snel kunnen worden doorverwezen naar de meest geschikte categorie van actoren, zeker

wanneer het type aanvraag buiten onze actieperimeter valt. Een mooi voorbeeld hiervan is de doorverwijzing naar de lokale bemiddelingsdiensten bij een burencollict.

In het kader daarvan worden structurele of gerichte partnerschappen uitgebouwd om de burgers optimaal van dienst te zijn.

De synergieën met het Netwerk Wonen (zie punt 5 hierna) zijn daar een voorbeeld van.

4.3.3 De expertise van Homegrade versterken

Ook andere partnerschappen kunnen worden overwogen binnen onze kennisfeer. Zowel op het niveau van de beroepen die we uitoefenen als op het vlak van het inzicht in de context waarin Homegrade actief is. Deze partnerschappen moeten worden uitgebouwd in het domein van het onderzoek, de beroepsfederaties en de administraties.

Partnerschappen zijn niet alleen een gelegenheid om onze expertise te versterken in de sleuteldomeinen van Homegrade, maar ook een manier om regelmatig een beter inzicht te krijgen in de context waarin Homegrade actief is.

4.4 Deelnemen aan proefprojecten, initiatieven en werkgroepen

Deelnemen aan proefprojecten, initiatieven en werkgroepen die onze basisopdracht rechtstreeks ondersteunen, onze kennis en diensten verrijken en waarbij tegelijkertijd informatie vanop het terrein wordt gedeeld

De geloofwaardigheid en de kwaliteit van de uitvoering van onze drie organieke opdrachten hangen nauw samen met ons vermogen om op de hoogte te blijven van innovaties en deze te delen en in eenvoudige taal aan ons publiek over te maken. Naast het opzetten van een sterk programma voor permanente opleiding, zowel voor algemene en gedragscompetenties als voor technische competenties, kunnen onze opdrachten niet worden begrepen en overwogen zonder de deelname aan proefprojecten, initiatieven en werkgroepen die onze opdrachten rechtstreeks ondersteunen en onze transversale kennis en diensten verrijken en waarbij tegelijkertijd informatie vanop het terrein wordt gedeeld.

Daartoe zal Homegrade onder meer partnerschappen aangaan met haar verschillende tegenhangers in de andere gewesten.

Dankzij de transversale dimensie van de opdrachten van Homegrade fungeert de vzw als een motor voor innovatie binnen het renovatie-ecosysteem in het Brussels Gewest en kan ze haar kennis verrijken en delen met de partneradministraties.

5. Coördinatie van het Netwerk Wonen

De cel Coördinatie van het Netwerk Wonen (CNW) staat in voor de coördinatie, de netwerkvorming en de versterking van de samenwerkingsdynamieken tussen de erkende verenigingen van het Netwerk

Wonen, in overeenstemming met de gewestelijke strategie en de bijbehorende doelstellingen, de gemeentelijke strategische context en de kennis van de beoogde wijken. Daarbij wil ze voortdurend de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren.

Met dat doel werden de opdrachten van de CNW gedefinieerd in het Gewestelijk meerjarenplan 2022-2026 van het Netwerk Wonen. Het gaat om de volgende opdrachten:

- De slagvaardigheid van verenigingen ondersteunen: informatie, documentatie, administratie, beheer van gemeenschappelijke databanken en gemeenschappelijke infografische en cartografische tools, organisatie van specifieke opleidingen;
- De netwerkdynamiek tussen de verenigingen versterken: organisatie van ervaringsuitwisselingen tussen de leden van het netwerk (delen van best practices), organisatie van gemeenschappelijke activiteiten, themawerkgroepen enz.;
- Ondersteuning bieden bij het opstellen van de jaarprogramma's van de lokale verenigingen en de uitvoering van de vijfjaarlijkse herziening van het gewestelijke meerjarenplan;
- De samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en eventueel met de gemeenten, de andere overheden en de supralokale partners organiseren;
- De synergieën tussen het Netwerk Wonen en Homegrade organiseren en bevorderen;
- De algemene communicatie van het Netwerk Wonen structureren.

6. Financiering en beheer

6.1. Verplichtingen van de vzw

Door dit contract verbindt de vzw zich ertoe om, binnen het kader van de haar toegekende middelen, het gewestelijke beleid inzake het informeren van de burgers in de verschillende domeinen die binnen haar expertise vallen doeltreffend en efficiënt uit te voeren en zich te concentreren op haar opdrachten volgens de in dit contract bepaalde beginselen en prioriteiten.

6.1.1. Actieplan en budget

De vzw legt jaarlijks een actieplan ter goedkeuring voor aan het begeleidingscomité.

Dat plan beschrijft elke actie die wordt overwogen om de opdrachten van Homegrade te verwezenlijken. Deze beschrijving bestaat uit een algemene toelichting, het nagestreefde doel, het verwachte resultaat en een raming van het budget dat nodig is om de opdracht tot een goed einde te brengen.

Op basis van de in dit contract vermelde prestatie-indicatoren worden in het actieplan jaarlijks de waarden vastgesteld waarnaar deze indicatoren moeten streven.

De vzw maakt haar jaarlijkse actieplan en budget in de loop van het derde kwartaal over aan het Gewest. Vervolgens starten de partijen – op initiatief van de meest gereede partij – met de besprekingen over dat project om uiteindelijk tot een definitief plan en budget te komen.

6.1.2. Terbeschikkingstelling van boekhoudkundige gegevens

Homegrade verbindt zich ertoe:

- het Gewest, al dan niet met verplaatsing van boekingsstukken, alle nuttige informatie ter beschikking te stellen betreffende de definitie, analyse en opvolging van haar beheersbeleid.
- de gegevens uit te wisselen waarover ze controle heeft en die nuttig zijn voor de uitvoering van haar opdrachten.

6.1.3. Terbeschikkingstelling van statistische gegevens

De vzw bezorgt Brussel Huisvesting, Leefmilieu Brussel en Urban de statistieken die nodig zijn voor de correcte opvolging van het gewestelijke beleid. Homegrade zal eveneens de beschikbare gegevens verstrekken aan de organisaties die hun verzoek rechtvaardigen.

6.2. Verplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

6.2.1. Financiering

Teneinde de vzw in staat te stellen haar opdrachten te vervullen, verbindt het Gewest zich ertoe haar, op basis van het met de vzw besproken jaarlijkse actieplan en budget, één of meer subsidies toe te kennen om haar personeels- en werkingskosten te dekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van haar opdrachten. Voor zover er begrotingsmiddelen beschikbaar zijn, zullen de subsidies worden aangepast om de loonindexeringen in de vorige periode te compenseren.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalt en deelt mee onder welke voorwaarden de schijven van de subsidie aan de vzw ter beschikking worden gesteld.

6.2.2. Informatie en onderling overleg

Het Gewest verbindt zich ertoe de vzw te ondersteunen bij de uitvoering van haar opdrachten en haar alle nuttige informatie te verstrekken waarover het beschikt – met betrekking tot zijn gewestelijke beleid inzake stedenbouw, stadsvernieuwing, territoriale ontwikkeling, erfgoed, energie, huisvesting en leefmilieu – en die nodig is voor de goede uitvoering van de opdrachten van de vzw.

Het Gewest en de vzw willen elkaar op de hoogte te houden van aangelegenheden die onder dit contract vallen, met name om het beleid en de uitgevoerde programma's te verbeteren.

Het Gewest overlegt met de vzw over alle aangelegenheden die specifiek betrekking hebben op de in dit contract omschreven opdrachten.

6.3. Financiering van de beheerskosten

Dit contract voorziet in de financiering van de personeels- en werkingskosten die nodig zijn voor de uitvoering van de hierboven beschreven opdrachten. Al deze kosten worden gedekt door een of meer jaarlijkse subsidies. De grenzen van de budgetten die worden vastgelegd in de subsidiebesluiten moeten worden nageleefd. Voor iedere wijziging dient vooraf toestemming te worden gevraagd.

6.3.1. Financiering van de personeelskosten

De vzw krijgt de nodige middelen ter beschikking voor het behoud of de aanwerving van het personeel dat nodig is voor de uitvoering van haar opdrachten.

Elk jaar zal aan het BO een meerjarenprojectie worden voorgesteld van de personeelsbehoeften voor de uitvoering van de opdrachten. Ze wordt bij het actieplan en het budget gevoegd en overgemaakt aan de Regering.

Bij de financiering wordt voor elk VTE rekening gehouden met 1 dag per week voor opleiding, interne vergaderingen en werkgroepen, en met de noodzaak om provisies aan te leggen voor de betaling van de eindejaarstoelagen, eindejaarspremies en het jaarlijks vakantiegeld, mits deze uitgaven daadwerkelijk door de subsidie worden gedekt.

Ter herinnering: de betaling van kosten wordt alleen aanvaard voor uitgaven die daadwerkelijk zijn gemaakt (betalingsbewijs) op het ogenblik van het opstellen van de schuldvordering.

6.3.2. Financiering van de werkingskosten

Deze categorie omvat alle kosten in verband met de volgende uitgaven:

- Algemene en werkingskosten
- Opleidingskosten
- Communicatiekosten
- Economaat
- Administratieve kosten
- Verplaatsingskosten
- Huur en huurlasten
- Betaling van onderaannemers
- Voorzieningen en uitrustingen
- Niet-terugvorderbare belastingen en heffingen
- Financiële lasten
- Uitzonderlijke kosten

6.4. Beginselen van financieel beheer

De vzw zal zich houden aan de procedures voor de verantwoording van de door het Brussels Gewest verstrekte financiering. In het dossier voor elke jaarlijkse subsidie wordt aangetoond waarom de middelen die worden toegewezen aan de verwezenlijking van de behoefte noodzakelijk en reëel zijn.

6.4.1. Evenwicht in de rekeningen

De vzw streeft ernaar om elk jaar minstens een evenwicht te bereiken in de courante winst voor belastingen, in de betekenis van de algemene bedrijfsboekhouding. De courante winst voor belastingen houdt rekening met alle opbrengsten en kosten, uitgezonderd de uitzonderlijke opbrengsten, de uitzonderlijke kosten en de rechtspersonenbelasting.

6.4.2. Boekhouding en financiële transparantie

De vzw verbindt zich ertoe de haar door het Gewest toegekende financiering te beheren in het kader van een resultaatgerichte beheersdynamiek. In haar beheersplan omschrijft de vzw welke maatregelen zij zal nemen om de financiële beheerprocessen te verbeteren. Deze maatregelen zijn minstens gebaseerd op de volgende bepalingen:

- de invoering van een performant automatiseringssysteem dat de economische en budgettaire boekhouding overeenkomstig de geldende normen aan elkaar koppelt;
- een relevante geautomatiseerde analytische boekhouding, met name om de vzw de nodige structuur te geven voor een financieel beheer per project/opdracht. Zo moet, volgens de artikelen 4, 92 en 95 OOBBC¹⁶ "iedere subsidie verleend door de gewestelijke entiteit (...) worden aangewend voor de doeleinden waarvoor zij werd verleend". De vzw moet dus voor elk onderdeel van de subsidie het gebruik van de ontvangen bedragen verantwoorden.

6.4.3. Bestemming van de inkomsten

Indien de doorverwijzingen van het publiek naar de verschillende externe actoren onvoldoende blijken te zijn, behoudt het Gewest behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van dit contract bepaalde diensten betalend te maken. In dat geval zouden de door de vzw gegenereerde financiële winsten volledig opnieuw worden ingezet voor de verwezenlijking van de opdrachten van dit contract.

6.4.4. Liquiditeitsplan

De vzw stelt elk jaar een liquiditeitsplan op waarin duidelijk wordt weergegeven welke inkomende en uitgaande geldstromen de vereniging mag verwachten.

6.6. Beheer

6.6.1. Specifieke regels voor overheidsopdrachten

Aangezien de vzw volledig wordt gefinancierd door de overheidssector, valt zij onder het toepassingsgebied van de regelgeving betreffende de overheidsopdrachten (artikel 2, 1°, d., van de wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en artikel 2. 1°, c., iii, van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten). Zij zal er derhalve op toezien dat de procedures voor overheidsopdrachten strikt worden toegepast, overeenkomstig de geldende wetgeving, en dat de uitvoering van deze procedure streng wordt gecontroleerd.

6.6.2. Algemene beginselen van goed beheer

Homegrade verbindt zich ertoe haar verplichtingen na te komen door te zorgen voor een gepaste en doeltreffende communicatie met de gewestelijke overheden en administraties binnen haar bevoegdheidsdomeinen.

In functie van de beschikbare middelen zorgt Homegrade voor een intern controlesysteem dat een voldoende controle van haar activiteiten garandeert. Het zal daartoe de nodige tools ontwikkelen. Bovendien zal elk jaar een vereenvoudigde controle van de rekeningen worden uitgevoerd door een externe auditor.

Homegrade voldoet aan de Europese regelgeving inzake de staatssteun en de wettelijke bepalingen inzake de controle en het gebruik van subsidies.

¹⁶ Organieke ordonnantie van 23 februari 2006 houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle.

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2006022346&table_name=loi

Homegrade verbindt zich ertoe de geldende wetten en voorschriften na te leven, met name en zoals vermeld in de interventieprincipes van de opdrachten (3.1.1.), de bepalingen van de wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens en inzake de integratie van de genderdimensie toe te passen.

7. Modaliteiten voor de uitvoering, opvolging, indicatoren, evaluatie, sancties ...

7.1. Begeleidingscomité

Het toezicht op de verbintenissen en verplichtingen die in het kader van dit contract worden vastgelegd, wordt toevertrouwd aan een begeleidingscomité van het beheerscontract dat bestaat uit:

- vertegenwoordigers van de vzw;
- vertegenwoordigers van Leefmilieu Brussel, Brussel Huisvesting en Urban.

Het comité kan echter elke andere persoon uitnodigen wiens aanwezigheid het nuttig acht.

Het comité vergadert zo vaak als nodig is en ten minste om de zes maanden.

Het kan in een beperkte groep vergaderen met de leden die specifiek verbonden zijn aan één of meer thema's, naargelang van de behoeften.

De vzw moet de beslissingen volgen die door het begeleidingscomité werden genomen in het kader van de uitvoering van dit contract. Het niet naleven van deze instructies wordt beschouwd als een schending van de bepalingen van het contract.

Voorafgaand aan elke vergadering van het begeleidingscomité bezorgt de vzw minstens vijf werkdagen voor de datum van de vergadering een gedetailleerde agenda (opgesteld in overleg met de andere leden) en de vorderingsstaat van de opdrachten in de vorm van een tussentijds rapport, met daarin het dashboard van de indicatoren.

Urban en Leefmilieu Brussel organiseren om de beurt de vergaderingen van het begeleidingscomité.

Op verzoek van de vzw, Urban en/of Leefmilieu Brussel kunnen tussentijdse vergaderingen voor de opvolging van de opdracht worden georganiseerd, los van het begeleidingscomité en indien dat nodig wordt geacht voor de correcte uitvoering van de projecten.

7.2. Dashboard van de indicatoren

De vzw verbindt zich ertoe een dashboard van de indicatoren op te stellen om de algemene voortgang van de opdrachten in het beheerscontract op te volgen. De vzw houdt het up-to-date en definieert het in overleg met het begeleidingscomité. De indicatoren worden er tweemaal per jaar voorgesteld, alsook regelmatig in het BO.

Zoals vermeld in punt 6.1.1. worden in het actieplan jaarlijks de waarden vastgesteld waarnaar deze indicatoren moeten streven.

Het wordt bij het actieplan gevoegd en bevat voor de verschillende opdrachten:

- het doel van de opdracht;
- de te bereiken doelstellingen;
- de bijgewerkte prestatie-indicatoren in functie van de beschikbare gegevens;
- een samenvatting van de acties die zijn ondernomen om de opdracht uit te voeren en eventueel de geplande termijnen voor de volgende acties.

Het dashboard bevat zowel informatieve indicatoren als prestatie-indicatoren.

De prestatiemetingen zijn gebaseerd op een aanpak volgens het tijdschema van de aanvrager. Er zijn drie fasen: vóór de aanvrager contact opneemt met Homegrade, tijdens het contact en na afsluiting van het dossier.

Bijlage 9.6. bevat een voorbeeld van deze indicatoren, telkens gegroepeerd rond elk van deze drie fasen.

7.3. Modaliteiten voor de evaluatie en de controle van de verplichtingen van de vzw

7.3.1. Evaluatiemodaliteiten

Het Gewest wordt op eenvoudig verzoek geïnformeerd over de opvolging van de verplichtingen van de vzw, en in het bijzonder over de correcte uitvoering van de opdrachten die haar worden toevertrouwd.

7.3.2. Algemene evaluatie

Onverminderd de algemene beginselen die worden vermeld in dit beheerscontract, en in het bijzonder de daarin opgenomen gewestelijke sleuteldoelstellingen, gaan de partijen uiterlijk twaalf maanden voor de einddatum ervan over tot een algemene evaluatie van dit contract (zie artikel 7.2.).

De vzw stelt een algemeen evaluatierapport op en maakt dit over aan het begeleidingscomité. Dat rapport bevat ten minste de volgende elementen:

- Een samenvatting van de belangrijkste bereikte resultaten en de bijdrage van de vzw aan de verwezenlijking van de strategische doelstellingen van het Gewest;
- De belangrijkste ontwikkelingen in het beheer, de renovatie en het gebruik van woningen in Brussel;
- De belangrijkste ontwikkelingen in de partnerschappen en synergieën met de andere actoren van het Gewest (OCMW's, gemeenten, verenigingen die lid zijn van het Netwerk Wonen enz.);
- De evaluatie van de voorzieningen (opdrachten, diensten, tools ...) die werden ingezet in het kader van dit contract, met name via het dashboard van de indicatoren;
- De evolutie van de resultaten van de verschillende tevredenheidsenquêtes;
- De ontwikkeling van de activiteiten van de vzw en de financiering in haar geheel;
- Aanbevelingen voor concrete acties om het dienstenaanbod en het beheerscontract aan te passen;
- Aanbevelingen en suggesties voor de aanpassing van het gewestelijke beleid voor de aangelegenheden waarin de vzw actief is, op basis van feedback van op het terrein.

Gelijktijdig met de evaluatie door de vzw kan het Gewest het contract door een derde laten evalueren en deze ook vragen een voorstel voor een nieuw contract in te dienen.

De conclusies van deze interne en externe rapporten worden door beide partijen gezamenlijk besproken en dienen als basis voor de uitwerking van het volgende beheerscontract.

7.3.3. Jaarlijks activiteitenverslag

De vzw stelt jaarlijks een evaluatieverslag op van het beheerscontract, dat het dashboard van de indicatoren bevat. Dat rapport wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het bestuursorgaan van de vzw en vervolgens ter validatie aan de leden van het begeleidingscomité overgemaakt.

Het begeleidingscomité zal het gebruik van de jaarlijkse subsidie tweemaal per jaar evalueren.

Deze evaluatie houdt rekening met de ingezette middelen en wordt uitgevoerd in de vorm van een jaarlijks activiteitenverslag waarin de balans wordt opgemaakt van de opdrachten van de vzw overeenkomstig het actieplan van de vzw en de modaliteiten van dit contract.

Het jaarlijks activiteitenverslag bevat minstens de volgende elementen:

- Een overzicht per opdracht van de ondernomen acties en bereikte resultaten en de analyse daarvan ten opzichte van de doelstellingen van het actieplan van de vzw en de beschikbare middelen.
- Het definitieve dashboard van de prestatie-indicatoren.
- De resultaten van tevredenheidsenquête en de analyse daarvan ten opzichte van de strategische doelstellingen en de prestatiedoelstellingen en -indicatoren die voor elke opdracht werden gedefinieerd.
- Aanbevelingen over de doeltreffendheid van de opdrachten en de verbetermogelijkheden voor de diensten, tools en methodologieën.
- Een overzicht van het beheer: naleving van de verbintenissen en verplichtingen die in dit beheerscontract werden vastgelegd.

7.3.4. Lijst van de deliverables

Samenvattende lijst van de deliverables die de vzw moet opleveren in het kader van dit beheerscontract:

- een jaarlijks actieplan en budget vóór de start van de opdrachten (zie 6.1.1.);
- een indicatief meerjarenplan van de personeelsbehoeften voor de uitvoering van deze opdrachten (zie 6.3.1.);
- een budgetraming die rekening houdt met de impact van de inflatieverwachtingen op de twee bovengenoemde plannen;
- een document over de eventuele impact van de wijziging of ontwikkeling van gewestelijke programma's op de activiteiten van de vzw;
- een geüpdatet dashboard van de indicatoren voor de begeleidingscomités (zie 7.1.);
- een jaarlijks activiteitenverslag (zie art. 7.3.3. en 7.3.5.);
- een financieel jaarverslag en verslag aan het einde van de opdracht (zie art. 7.3.5.);
- een algemeen evaluatierapport aan het einde van het beheerscontract (vijfjaarlijks rapport) (zie artikel 7.3.2.).

7.3.5. Controle

Overeenkomstig de artikelen 92 tot 95 van *de organieke ordonnantie houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle* en overeenkomstig de modaliteiten en toekenningsvoorwaarden bepaald in het toekenningsbesluit van de subsidie, verstrekt de vzw het Brussels Hoofdstedelijk Gewest alle informatie over de uitvoering van de opdrachten en het budget, met name door het bezorgen van de volgende documenten:

- het jaarlijks activiteitenverslag;
- het overzicht van de inkomsten en uitgaven;
- de boekhoudkundige balans;
- de jaarlijkse inventaris van de activa, schulden, rechten en verplichtingen van de vzw;
- de inventaris van de uitgaven (en inkomsten indien van toepassing), uitgesplitst per type uitgaven, alsook de bewijsstukken (of een kopie) die specifiek betrekking hebben op de voor de uitvoering van dit contract toegekende subsidie.

De subsidie moet worden gebruikt voor het doel waarvoor zij is toegekend. De vzw moet het gebruik van de ontvangen bedragen rechtvaardigen. Door de aanvaarding van de subsidie erkent de vzw het recht van het Gewest, via Urban en Leefmilieu Brussel, om ter plaatse controles uit te voeren op het gebruik van de toegekende middelen.

De vzw betaalt de subsidiebedragen onverwijld terug indien zij:

- zich niet houdt aan de voorwaarden voor toekenning van de subsidie;
- de subsidie niet gebruikt voor de doeleinden waarvoor deze wordt verleend;
- de bovenvermelde controle belemmert;
- reeds een subsidie ontvangt voor hetzelfde doel, op basis van dezelfde bewijsstukken.

Indien de vzw het gebruik van de in het kader van de subsidie ontvangen bedragen niet verantwoordt, moet zij het niet-gerechtvaardigde deel terugbetalen.

De betaling van de subsidies kan worden uitgesteld zolang de vzw, in geval van soortgelijke, in het verleden ontvangen subsidies, geen bewijs levert van de besteding van de ontvangen bedragen of zich niet onderwerpt aan controles op de besteding van de toegekende middelen.

7.3.6. Vrijwaringsclausule en overmacht

Indien de vzw na een jaar de in dit beheerscontract en in het actieplan vermelde doelstellingen niet bereikt, zal zij de redenen daarvoor onderzoeken en de gepaste maatregelen vaststellen om deze te verhelpen. Deze maatregelen zullen worden voorgesteld aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en er zal overleg plaatsvinden.

Indien de redenen niet aan een van beide partijen kunnen worden toegeschreven, zullen zij samen zoeken naar de beste manier om deze te verhelpen.

Indien het onvermogen van een partij om een van haar verplichtingen uit hoofde van dit beheerscontract na te komen het rechtstreekse gevolg is van overmacht, wordt dit niet beschouwd als een inbreuk op het contract. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis die op de datum van

inwerkingtreding van het beheerscontract onvoorspelbaar was, buiten de wil van de partijen ligt en de gehele of gedeeltelijke uitvoering van dit beheerscontract onmogelijk maakt.

De partij die door overmacht wordt getroffen:

- zal alle maatregelen nemen om zo spoedig mogelijk de volledige uitvoering van haar contractuele verplichtingen te hervatten en de gevolgen van de overmacht, met inbegrip van de verliezen als gevolg van de tijdelijke contractbreuk, te beperken;

- stelt de andere partij zo spoedig mogelijk in kennis van het ontstaan of verdwijnen van deze overmacht;

Alle in dit beheerscontract vastgestelde termijnen worden opgeschort voor de periode waarin de overmacht de betrokken partij belet heeft er gebruik van te maken.

Zodra een geval van overmacht is gemeld, gaan de partijen te goeder trouw na hoe de overmacht kan worden beëindigd en de gevolgen ervan kunnen worden beperkt en hersteld. Indien de overmacht blijft bestaan of indien de partijen er niet in slagen om binnen de zes maanden na voornoemde kennisgeving tot een akkoord te komen, kan dit beheerscontract op initiatief van elk van de partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 dagen.

7.3.7. Gedwongen niet-nakoming

Onvoorzienbaarheid wordt gedefinieerd als het effect van gebeurtenissen na de totstandkoming van het contract, buiten de wil van de partijen, die zo abnormaal en buitengewoon zijn dat zij redelijkerwijs niet konden worden voorzien.

In tegenstelling tot overmacht, die de voortzetting van het beheerscontract onmogelijk maakt en de contractant van zijn verplichtingen ontslaat, heeft onvoorzienbaarheid voornamelijk betrekking op gebeurtenissen die de grondslag van het contract aantasten zonder de uitvoering van het contract 'volledig' onmogelijk te maken.

De onvoorzienbaarheid beëindigt het contract of de nakoming van de verplichtingen door de partijen niet, maar maakt het mogelijk het contract tijdelijk op te schorten, de perimeter ervan te beperken of het dienstenspectrum tijdelijk te wijzigen tot de situatie weer normaal is.

In dit geval kan Homegrade, na eenvoudige kennisgeving aan het Bestuursorgaan en de contactpersonen, zonder dat een niet-nakoming van het huidige contract kan worden ingeroepen bij het optreden van een van de onvoorziene gebeurtenissen (bijvoorbeeld een onverwachte stijging van de vraag die het onmogelijk maakt om de diensten normaal uit te voeren), de crisismanagentmodus van het contract activeren en, indien nodig, de opschorting van de contractuele verplichtingen tot de situatie weer normaal is. De crisismanagentmodus wordt door het Bestuursorgaan bepaald afhankelijk van de specifieke gebeurtenissen.

7.3.8. Niet-nakoming van het contract

Indien een van de partijen een inbreuk op de toepassing van één of meer bepalingen van het contract vaststelt, zullen deze inbreuken op initiatief van de meest gereede partij per aangetekend schrijven aan de andere partij worden meegedeeld.

Binnen de 30 dagen wordt een overleg georganiseerd. Dat overleg moet resulteren in een gezamenlijke schriftelijke beslissing over de uitvoering van de verplichtingen van de nalatige partij en de termijn waarbinnen deze nalatige partij haar in deze procedure omschreven verplichtingen moet nakomen.

Indien de nalatige partij binnen deze termijn nalatig blijft:

- Indien het gaat om de vzw, die nog steeds niet in staat is om één, meer of al haar opdrachten naar behoren uit te voeren, heeft het Gewest het recht deze door een derde te laten uitvoeren en de subsidie van de vzw dienovereenkomstig te verminderen.
- Indien de niet-nakoming van het Gewest bestaat in de niet-toekenning van de beloofde subsidies voor de uitvoering van een opdracht, zal de vzw worden vrijgesteld van de uitvoering van deze opdracht en zal zij de gemaakte kosten (personeels- en werkingskosten) en de kosten verbonden aan het ontslag van het specifiek voor deze opdracht ingezette personeel in rekening brengen van het Gewest.

7.4. Afstemming tussen de doelstellingen en de middelen van het contract

De uitvoering van dit beheerscontract is alleen mogelijk als er financiële, menselijke en materiële middelen beschikbaar zijn, in overeenstemming zijn met de beoogde doelstellingen. Indien deze middelen niet beschikbaar worden gesteld, zullen de door de vzw te bereiken doelstellingen worden aangepast aan de beschikbare middelen.

Indien de vzw na een jaar de in dit beheerscontract en in het actieplan vermelde doelstellingen niet bereikt, zal zij de redenen daarvoor onderzoeken, de gepaste maatregelen vaststellen om deze te verhelpen en deze voorleggen aan het Gewest. Er wordt een overleg georganiseerd.

Indien de redenen niet aan een van beide partijen kunnen worden toegeschreven, zullen zij samen zoeken naar de beste manier om deze te verhelpen.

8. Wijzigingen en beëindiging van het contract

8.1. Herziening van het contract

Wanneer de evolutie van bepaalde elementen van de context waarin dit beheerscontract werd afgesloten of wanneer de inhoud van de reglementaire bepalingen die de vzw moet toepassen of die haar aanbelangen een substantiële wijziging van het contract vereisen, kan de meest gerede partij de herziening ervan vragen.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan te allen tijde beslissen om de modaliteiten van dit contract te herzien en aan te passen om redenen van algemeen belang.

De na de ondertekening van het contract opgestelde bijlagen bij het contract worden geacht er automatisch deel van uit te maken zodra zij door beide partijen zijn ondertekend.

Dit contract kan alleen worden gewijzigd in een door beide partijen gedateerd en ondertekend addendum bij het contract.

8.2. Interpretatie

In geval van een verschil in interpretatie tussen de bijlagen of enig ander document en het contract, heeft de tekst van het contract voorrang op alle andere bij het contract gevoegde documenten.

Het contract en zijn bijlagen geven de volledige overeenkomst van de partijen met betrekking tot het onderwerp ervan weer en vervangen elke eerdere mondelinge of schriftelijke verbintenis of overeenkomst met betrekking tot hetzelfde onderwerp.

Indien een bepaling van dit contract ongeldig of in strijd met dwingende bepalingen of de openbare orde zou blijken te zijn, beperkt deze ongeldigheid of strijdigheid zich tot de bepaling in kwestie, met uitsluiting van de andere contractuele bepalingen die van kracht blijven.

De partijen verbinden zich er in dit geval toe samen te komen om te onderhandelen over een clausule waarvan de gevolgen zo nauw mogelijk aansluiten bij die van de ongeldige clausule die zij zal vervangen.

8.3. Einde van het contract

Indien de vzw haar activiteiten onderbreekt, brengt zij de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk per aangetekende brief op de hoogte.

Beide partijen hebben het recht dit contract op te zeggen. De partij die het contract wil opzeggen, brengt de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk per aangetekende brief op de hoogte.

Indien op de vervaldag van het contract geen ander beheerscontract is afgesloten, zijn de bepalingen van artikel 7.1. van dit contract van toepassing.

9. Bijlagen

9.1. Juridische context

9.1.1. Huisvestingscode

Artikel 91.8° van de Brusselse Huisvestingscode, ingevoerd door de gewijzigde ordonnantie van 17 juli 2003, voorziet in een plaats voor het Netwerk Wonen in de Adviesraad voor Huisvesting.

Artikel 134 van deze Code machtigt de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om, met het oog op de vervulling van de in de Code omschreven opdrachten, verenigingen met rechtspersoonlijkheid te erkennen die als sociaal doel hebben het recht op huisvesting te verdedigen.

In de uitoefening van deze bevoegdheid is de Regering met name bevoegd om verenigingen die ijveren voor de integratie via de huisvesting, voor de verbetering van woningen, voor wonen en voor een geïntegreerd lokaal ontwikkelingsprogramma op het gebied van duurzame stadsvernieuwing en de coördinatie daarvan, te erkennen.

De artikelen 187 en 189 van deze Code verlenen de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de bevoegdheid om dergelijke opdrachten te subsidiëren.

9.1.2. Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening (BWRO)

Het Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening (BWRO), goedgekeurd door het BBHR van 9 april 2004, tot coördinatie van de ordonnanties van 29 augustus 1991 houdende organisatie van de planning en de stedenbouw, van 4 maart 1993 inzake het behoud van het onroerende erfgoed, van 18 juli 2002 houdende het voorkeurecht en van 18 december 2003 betreffende de rehabilitatie en de herbestemming van de niet-uitgebate bedrijfsruimten, zoals sindsdien gewijzigd door verschillende ordonnanties, met als laatste belangrijke wijziging de ordonnantie van 30 november 2017 tot hervorming van het Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening en de ordonnantie van 5 juni 1997 betreffende de milieuvergunningen en tot wijziging van bepaalde aanverwante wetgeving, organiseert de ontwikkeling van het Gewest om op een duurzame manier tegemoet te komen aan de sociale, economische, patrimoniale en milieu- en mobiliteitsbehoeften van de gemeenschap door het kwalitatief beheer van het levenskader, door het zuinig gebruik van de bodem en zijn rijkdommen en door de instandhouding en de ontwikkeling van het cultureel, natuurlijk en landschappelijk erfgoed en door een verbetering van de energieprestatie van de gebouwen en van de mobiliteit (artikel 2).

Wat de instandhouding van het erfgoed betreft, is deze gebaseerd op de volgende elementen:

Het Europees Cultureel Verdrag (European Treaty Series, hierna ETS, nr. 18), ondertekend te Parijs op 19 december 1954;

De Overeenkomst inzake het behoud van het architectonische erfgoed van Europa (ETS nr. 121), ondertekend te Granada op 3 oktober 1985;

Het Europees Landschapsverdrag (ETS nr. 176), ondertekend in Firenze op 20 oktober 2000;

De Kaderconventie van de Raad van Europa over de waarde van cultureel erfgoed voor de samenleving (ETS nr. 199), ondertekend in Faro op 27 oktober 2005;

De bescherming, instandhouding, bevordering en opwaardering van het cultureel erfgoed dragen bij aan de opbouw van meer solidaire en rechtvaardige samenlevingen, op basis van de beginselen die ten grondslag liggen aan het gemeenschappelijk erfgoed van de Europese volkeren;

Het erfgoedbeleid draagt bij aan de verbetering van de leefomgeving en de levenskwaliteit van de Brusselaars en speelt een belangrijke rol in de versterking van het sociale weefsel en de economische vooruitgang.

De bewustmaking van burgers inzake erfgoed is altijd een bezorgdheid geweest van de Brusselse regering en vormt een essentiële pijler van het erfgoedbeleid dat wordt gevoerd door de Directie Monumenten en Landschappen, die Open Monumentendagen organiseert, tijdschriften en boeken voor het grote publiek over de architectuur van de stad uitgeeft, studies uitvoert, tentoonstellingen organiseert en talrijke verenigingen ondersteunt, waaronder Homegrade. Wetende dat het begrip cultureel erfgoed voor veel burgers nog steeds ontoegankelijk is en het beheer ervan voorbehouden is aan specialisten, stimuleert het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, door deze vzw te steunen, de vulgarisatie van de instandhouding van het erfgoed bij al onze medeburgers en versterkt het de idee dat het erfgoed van iedereen is en iedereen aanbelangt.

Wat de bescherming van het onroerend erfgoed betreft, moedigt het BWRO (met name via de definities van 'klein erfgoed' en 'sensibilisering' zoals bedoeld in de artikelen 206, 11° en 12°) elke maatregel aan die als doel heeft het bewustzijn van het publiek voor de bescherming van het onroerend erfgoed op te wekken of te vergroten, inzonderheid middels educatie- en informatieprogramma's.

Het bewustmakings-, onderzoeks- en opleidingswerk van de vzw Homegrade is essentieel in de verschillende aspecten van dit beleid.

Het BWRO vormt de juridische grondslag van de stedenbouw. Hoofdstuk 1 van titel IV gaat met name over bouwvergunningen. Het regeringsbesluit van 13 november 2008¹⁷ bepaalt dat een aantal handelingen en werken kunnen worden vrijgesteld van een stedenbouwkundige vergunning of van de medewerking van een architect. Bewustmaking van en informatie en ondersteuning aan het publiek is hierbij wel noodzakelijk.

9.1.3. Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing (BWLKE)

Het Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing (BWLKE), goedgekeurd door de ordonnantie van 2 mei 2013 en verschenen in het Belgisch Staatsblad op 21 mei 2013, zet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met name de Richtlijn 2010/31/EU van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 2010 betreffende de energieprestatie van gebouwen om en gedeeltelijk de Richtlijn 2012/27/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende energie-efficiëntie. Het Wetboek bevordert met name het rationeel gebruik van energie en de verbetering van de energieprestaties en het binnenklimaat van gebouwen (artikel 1.2.1, 4° en 5°).

In het kader daarvan organiseert de Regering (Boek II, titel 2, hoofdstuk 5, artikel 2.2.26) een dienst voor de persoonlijke begeleiding van gezinnen, met name op het vlak van rationeel energiegebruik,

¹⁷ Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 november 2008 tot bepaling van de handelingen en werken die vrijgesteld zijn van een stedenbouwkundige vergunning, van het advies van de gemachtigde ambtenaar, van de gemeente, van de Koninklijke Commissie voor Monumenten en Landschappen, van Brussel Mobiliteit, van Leefmilieu Brussel, van de overlegcommissie evenals van de speciale regelen van openbaarmaking of van de medewerking van een architect

energie-efficiëntie van gebouwen en installaties, energie uit hernieuwbare bronnen, technische keuzes en materiaalkeuze en toegang tot financiële stimuli.

Deze bepaling verduidelijkt dat deze dienst op de volgende principes steunt:

- 1°) De gepersonaliseerde begeleiding van de gezinnen wordt verzekerd door lokale structuren aangewezen door de Regering;
- 2°) In het kader van die begeleidingsdienst, wordt Leefmilieu Brussel belast met de volgende opdrachten:
 - het publiek informeren over het bestaan en de modaliteiten van deze begeleidingsdienst;
 - de rol van expertise- en opleidingscentrum vervullen;
 - de lokale structuren bijstaan bij het vervullen van hun opdrachten en hun acties coördineren;
 - de samenwerking organiseren tussen de verschillende betrokkenen van de renovatiesector.

9.1.4. De Brusselse bijdrage aan het Nationaal Energie- en Klimaatplan

In het Nationaal Energie- en Klimaatplan (NEKP oktober 2019) beoogt de Brusselse bijdrage in maatregel 2.2.1.1 *"Strategie om de milieu-impact van bestaande gebouwen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verminderen"* de doelstelling *"Ondersteuning voor, tijdens en na het renovatieproces"* en verduidelijkt ze dat *"ondersteuning de sleutel tot een succesvolle transitie naar een duurzaam gebouwenpark is"* en dat die *multidimensionale ondersteuning op alle niveaus aanzienlijk zal worden versterkt*, met Homegrade als voornaamste speler van deze begeleidingsmaatregelen die worden ingevoerd of ondersteund door het Gewest.

9.1.5. Geluidsplan

In de maatregelen *"25. De posten met betrekking tot geluidsisolatie in de renovatiepremie versterken"*, *"27. De goede akoestische praktijken van professionals in de bouwsector bevorderen"* en *"28. Het systeem voor de akoestische begeleiding van de particulieren versterken"* van het plan QUIET.Brussels dat op 28 februari 2019 werd goedgekeurd, werd Homegrade opgenomen als partner om een zo breed mogelijk informatiesysteem op te zetten en te onderhouden voor technisch advies en individuele begeleiding van particulieren op het gebied van geluidsisolatie in het kader van de renovatie van hun woning.

9.1.6. Ordonnantie houdende organisatie van de stedelijke herwaardering van 6 oktober 2016 en haar uitvoeringsbesluiten ¹⁸

Artikel 7 van deze ordonnantie bepaalt dat stedelijke herwaardering als doel heeft om een stedelijke perimeter volledig of ten dele te herstructureren om de economische, maatschappelijke en milieugebonden stadsfuncties te ontwikkelen of te bevorderen, desgevallend door de opwaardering

¹⁸ BBHR van 10 november 2016 tot uitvoering van de ordonnantie houdende organisatie van de stedelijke herwaardering en tot goedkeuring van de 'zone voor stedelijke herwaardering', genaamd 'ZSH 2016'.

BBHR van 24 november 2016 betreffende de duurzame wijkcontracten.

BBHR van 19 januari 2017 betreffende het stadsbeleid.

BBHR van 23 maart 2017 betreffende de stadsvernieuwingscontracten.

van de architecturale en culturele kenmerken, met het oog op een duurzame ontwikkeling. Het is ook bedoeld om de begunstigden te helpen om het gevoel van onveiligheid te bestrijden door ruimtelijke ordening en wijkontwikkeling.

Artikel 21.6° van deze ordonnantie vermeldt bij de acties voor stedelijke herwaardering die in het kader van duurzame wijkcontracten moeten worden uitgevoerd, acties ter ondersteuning van participatieve activiteiten.

Artikel 26 van deze ordonnantie, betreffende de participatie en informatie met betrekking tot de duurzame wijkcontracten, machtigt de Regering om de werkingsregels te bepalen van de wijkcommissies die worden opgericht om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de bewoners van de herwaarderingsperimeter, en bepaalt dat deze commissies ten minste een afgevaardigde voorgesteld door het Netwerk Wonen moet omvatten (artikel 26, § 2, 5°).

Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 24 november 2016 betreffende de duurzame wijkcontracten voert deze bevoegdheid uit.

Artikel 43, §3 van deze ordonnantie bepaalt dat de burgerparticipatie die de uitvoering van de stadsvernieuwingscontracten begeleidt acties omvat voor concrete informatieverstrekking en overleg met de bewoners, rekening houdend met hun representativiteit, en met de betrokken sociale en economische actoren.

Hoofdstuk 3 van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 23 maart 2017 betreffende de stadsvernieuwingscontracten verduidelijkt de modaliteiten voor de raadpleging en participatie.

9.1.7. Besluiten betreffende de energiepremies en de premies voor de verbetering van het woonmilieu

Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 31 maart 2022 betreffende de toekenning van premies voor de verbetering van het woonmilieu.

Ministerieel besluit van 31 maart 2022 houdende de uitvoering van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 31 maart 2022 betreffende de toekenning van premies voor de verbetering van het woonmilieu.

Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 9 februari 2012 betreffende de toekenning van financiële steun op het vlak van energie, gewijzigd door het regeringsbesluit van 31 maart 2022.

9.1.8. Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 28 maart 2002 betreffende de toekenning van toelagen aan verenigingen of groeperingen van verenigingen die een programma uitvoeren op het vlak van geïntegreerde stadsrenovatie

De artikelen 1, 3° en 5°, en 3 van dit besluit definiëren het Netwerk Wonen als de groepering van erkende en betoelaagbare verenigingen die een gemeenschappelijke en aaneengesloten actie voeren inzake stadsvernieuwing en de verbetering van de woonvoorwaarden in een benadering van geïntegreerde plaatselijke ontwikkeling, d.w.z. de organisatie van interventies met als doel de verbetering van het levenskader gesteund op de actieve deelname van de bewoners en de integratie van de patrimoniale, economische, culturele en stedenbouwkundige aspecten, en dit in verband met de behoeften van de wijk.

Artikel 1, 5° en 7° preciseert dat de actie van het Netwerk Wonen die wordt uitgevoerd in het kader van een meerjarenprogramma wordt beheerd door de Gewestelijke coördinator die de samenhang en de doeltreffendheid van dat programma verzorgt door het houden van zijn secretariaat en de begeleiding van de opdrachten van de verenigingen die lid zijn van het Netwerk Wonen.

De coördinatie van dit netwerk werd overgenomen door de vzw.

9.1.9. Statuten van de vzw 'Homegrade'

Deze vereniging heeft tot doel:

- het bevorderen van de volledige, neutrale, onpartijdige en gedocumenteerde informatie aan de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zonder enig onderscheid, in alle materies die rechtstreeks of onrechtstreeks en op transversale wijze raken aan het behoud en de verbetering van het stadsmilieu en het leefklimaat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in het bijzonder betreffende het duurzaam wonen, de huisvesting en de vernieuwing hiervan, de stedenbouw, het erfgoed, de vermindering van de ecologische impact in ruime zin van de Brusselse woningen door met name de vermindering van het energieverbruik, het duurzaam bouwen, het waterbeheer, de akoestische kwaliteit, de vermindering van de vervuiling binnenshuis, de promotie van renovatie- en energiepremies enz. te bevorderen;
- het op beduidende en kwantificeerbare wijze deelnemen aan de doelstellingen tot vermindering van het energieverbruik en de broeikasgasemissies van gebouwen en in het bijzonder van woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de gewestelijke politiek uitvoeren in directe samenwerking met de bevoegde besturen.

Zij staat in voor de netwerkvorming en de coördinatie van de verenigingen van het Netwerk Wonen die erkend zijn door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en de lokale actoren als aanspreekpunt voor de activiteiten van de vereniging, in overeenstemming met de gewestelijke strategie en de bijbehorende doelstellingen, de gemeentelijke strategische context en de kennis van de beoogde wijken. Daarbij wil ze voortdurend de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren.

De vereniging ondersteunt de slagvaardigheid van de lokale actoren en in het bijzonder de verenigingen van het Netwerk Wonen, versterkt de onderlinge uitwisseling van best practices en bevordert de afstemming tussen de verschillende actoren van de stadsvernieuwing, waaronder de overheden en dit netwerk.

De vereniging richt zich tot ieder publiek en kan alle daden stellen die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met iedere activiteit die de levenskwaliteit in de Brusselse gebouwen bevordert en haar impact op het milieu verkleint.

Met het oog op haar doel, mits naleving van de samenwerkingsrichtlijnen vastgesteld in de samenwerkingsovereenkomsten zoals goedgekeurd door de voor de materies in verband met het maatschappelijk doel bevoegde minister(s), geeft de vereniging zich met name als opdracht (niet exhaustief en niet limitatief):

- informatieverspreiding, sensibilisering en opvoeding, raad en bijstand inzake bescherming en verbetering van het stadsmilieu en de leefomgeving;
- het vervolgen van specifieke acties met het oog op de verbetering van het stadsmilieu en de leefomgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het verminderen van de energie- en klimaatimpact van de Brusselse woningen via begeleiding en huisbezoeken met als doel de Brusselse gezinnen aan te zetten over te gaan tot actie en zo het aantal renovaties te verhogen;

- het voeren van verscheidene acties, gericht aan eigenaars, beheerders en huurders van woningen, die op beduidende wijze bijdragen tot de doelstellingen tot vermindering van het energieverbruik en de broeikasgasemissies in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze opdrachten zijn gepreciseerd in het kader van een beheerscontract afgesloten met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De door de vereniging aangeboden begeleiding zal proactief, tweetalig en van technische, administratieve en financiële aard zijn.

De vereniging mag activiteiten tegen betaling ondernemen op voorwaarde dat deze vallen binnen het kader van het nagestreefde maatschappelijk doel en dat de voortgebrachte financiële opbrengsten opnieuw worden aangewend voor de verwezenlijking van het maatschappelijk doel van de vzw.

De vereniging mag alle daden en nodige handelingen stellen die nuttig zijn of rechtstreeks of onrechtstreeks, geheel of gedeeltelijk verband houden met haar maatschappelijk doel of die van aard zijn dat zij er de ontwikkeling van kunnen vergemakkelijken. Zij kan met name partnerschappen of samenwerkingsverbanden afsluiten met iedere natuurlijke of rechtspersoon met een gelijkaardig of samenhangend doel en deelnemen aan alle verenigingen of andere rechtspersonen die op efficiënte wijze kunnen bijdragen tot de verwezenlijking van haar doel.

9.2. Waardenhandvest

1. Respect

Waarden	Gewenst gedrag
Binnen het team	<p>We aanvaarden verschil als een rijkdom en respecteren ieders achtergrond.</p> <p>We behandelen iedereen gelijk door objectief en neutraal te luisteren.</p> <p>We respecteren de aanwijzingen en tonen respect voor onze gebouwen en infrastructuur.</p>
Binnen het BO en management	<p>We blijven bereikbaar en beschikbaar wanneer dat nodig is.</p> <p>We verwachten transparantie en wederzijds vertrouwen.</p> <p>We hebben regelmatig menselijk contact en tonen dankbaarheid aan onze teams.</p>
Met de burgers	<p>We blijven professioneel en onpartijdig bij de behandeling van aanvragen van gebruikers.</p> <p>We respecteren het kader en vermelden wat mogelijk is en wat niet.</p> <p>We respecteren de mening van de burger in zijn keuzes en begeleiden hem bij wat hij echt wil.</p>
Met de partners	<p>We delen informatie in de twee richtingen.</p> <p>We dragen zorg voor de relatie en de onderlinge complementariteit.</p> <p>We respecteren de kennis van de partner.</p>

2. Deskundigheid

Waarden	Gewenst gedrag
Binnen het team	<p>We delen onze kennis zonder enige terughoudendheid.</p> <p>We streven naar collectieve in plaats van individuele deskundigheid.</p> <p>We blijven ons voortdurend bijscholen om mee te blijven met de laatste nieuwigheden.</p>
Binnen het BO en management	<p>We waarderen en erkennen de vaardigheden en deskundigheid van elk individu.</p> <p>We stellen en houden de dialoog over komende projecten proactief open.</p> <p>We stellen onze teams een werkomgeving ter beschikking en bieden hen ontwikkelingsmogelijkheden.</p>
Met de burgers	<p>We stellen al onze vaardigheden ter beschikking van het project van de burger.</p> <p>We leveren onze diensten op een pedagogische en toegankelijke manier.</p> <p>We blijven neutraal en relevant in ons advies, ongeacht onze persoonlijke mening.</p>
Met de partners	<p>We verwachten van onze partners hetzelfde eisenniveau en professionalisme.</p> <p>We stellen onze partners contactpersonen ter beschikking en verwachten dat ook bij hen.</p> <p>We gebruiken onze aanvullende vaardigheden om een optimale dienstverlening te bieden.</p>

3. Samenwerking

Waarden	Gewenst gedrag
Binnen het team	<p>We verdelen de werklast op een eerlijke en solidaire manier.</p> <p>We zijn in de eerste plaats een team en helpen elkaar.</p> <p>We putten uit elkaars ervaring om naar een gemeenschappelijk doel toe te werken.</p>
Binnen het BO en management	<p>We zijn solidair met onze teams bij problemen.</p> <p>We luisteren naar voorstellen om onszelf te verbeteren.</p> <p>We geven de voorkeur aan een collaboratieve en participatieve benadering bij beslissingen.</p>
Met de burgers	<p>We luisteren naar de behoeften van de burgers en bieden een persoonlijke dienstverlening.</p> <p>We helpen hen hun verwachtingen en behoeften beter te definiëren.</p> <p>We leren uit elke situatie en elke ervaring om onszelf verder te verbeteren.</p> <p>We treden op als tussenpersoon tussen de administraties en reglementeringen.</p>
Met de partners	<p>We verwijzen de burgers door naar de juiste partner op basis van zijn aanvraag.</p> <p>We coördineren onze communicatie met het grote publiek.</p> <p>We bouwen samen met onze partners aan de oplossingen van morgen.</p>

4. Welwillendheid

Waarden	Gewenst gedrag
Binnen het team	<p>We brengen humor in onze gesprekken, zowel formeel als informeel.</p> <p>We ijveren ervoor dat alle teamleden elkaar kennen.</p> <p>We luisteren naar elkaar, zelfs als we het niet eens zijn.</p>
Binnen het BO en management	<p>We geven transparante, authentieke en eerlijke feedback.</p> <p>We geven regelmatig feedback over de BO's en de impact op onze organisatie.</p> <p>We berichten proactief over de beslissingen voor het grote publiek.</p>
Met de burgers	<p>We ontvangen de burgers op een warme en vriendelijke manier.</p> <p>We passen ons aan aan de specifieke kenmerken van elke persoon, met bijzondere aandacht voor het kwetsbare publiek.</p> <p>We geven de voorkeur aan persoonlijk contact om een echte vertrouwensrelatie op te bouwen.</p>
Met de partners	<p>We ontmoeten de partners regelmatig op vriendschappelijke wijze.</p> <p>We bouwen langetermijnrelaties op met onze partners.</p> <p>We reageren op verzoeken van partners om onze diensten te verbeteren.</p>

5. Engagement

Waarden	Gewenst gedrag
Binnen het team	<p>We staan open voor en dragen bij aan veranderingen en toekomstprojecten.</p> <p>We zijn proactief en passen ons aan de ontwikkelingen aan.</p> <p>We zijn persoonlijk betrokken bij ons werk.</p>
Binnen het BO en management	<p>We ondersteunen onze teams op het vlak van toekomst, ontwikkeling en innovatie.</p> <p>We anticiperen en maken toekomstplannen met onze teams.</p> <p>We nemen snel en geëngageerd beslissingen en tonen belangstelling voor het leven van de vereniging.</p>
Met de burgers	<p>We zijn oplossings- en resultaatgericht (resultaatgerichte cultuur).</p> <p>We inspireren en bieden een maatschappelijke visie op lange termijn.</p> <p>We stellen de burgers gerust en helpen hen de stap te zetten en indien gewenst tot actie over te gaan.</p>
Met de partners	<p>We streven naar win-winpartnerschappen.</p> <p>We starten partnerschappen op ten dienste van de gezinnen.</p> <p>We delen onze betrokkenheid en ons engagement met onze partners.</p>

9.3. Indicatoren

De prestatie metingen zijn gebaseerd op een aanpak afgestemd op het . Er zijn drie fasen: vóór de aanvrager contact opneemt met Homegrade, tijdens het contact en na afsluiting van het dossier.

VOOR:

Algemene doelstelling: de zichtbaarheid van Homegrade verbeteren en tegelijkertijd de beschikbare informatie vermeerderen, zodat het gezin niet alleen zijn vraag gerichter kan stellen maar ook meer vragen zelfstandig kan oplossen.

Resultaatindicatoren:

1. # kliks/bezoekers op onze website
2. # volgers op de sociale netwerken
3. % doeltreffendheid van de verwijzingen op de website
4. # aangeboden webinars (+ % publiek)
5. # events/jaar
6. # publicaties en persartikelen
7. # tools (didactisch materiaal, opstellen van vragen/antwoorden (FAQ), brochures, filmpjes)
8. # kliks naar onze partners
9. tevredenheidsmetingen ten opzichte van de verzamelde informatie (te bepalen)
10. relatieve evolutie van het aantal kliks en het aantal begeleidingen

TIJDENS:

Algemene doelstelling: vragen filteren en de toewijzing van onze resources optimaliseren naargelang van de begeleidingen en vragen.

Resultaatindicatoren:

1. % verbroken oproepen/stopgezette gevallen (%) (telefoon)
2. % meteen afgesloten gevallen (1e contact)
3. volume/wachttijd/kanaal
 - a. loket
 - b. telefoon
 - c. contactformulier
4. volume/indicatieve tijd tot eerste oplossing/type
 - Informatie < 1 week
 - Analyse van documenten < 2 weken
 - Technische vragen < 3 weken
 - Voltooiing dossier < 4 weken
 - Prioritering werken < 8 weken
5. evaluatie van het aantal verwijzingen van en naar onze partners (te bepalen)

NA

Algemene doelstelling: zorgen voor een optimale algemene ervaring voor het gezin.

Resultaatindicatoren:

1. tevredenheidsgraad gezin (% tevredenheid)
2. aanbevelingspercentage (% NPS)
3. % tevredenheid teams (% interne tevredenheid)
4. % personeelsrotatie (% verloop)
5. bilaterale evaluatie van de tevredenheid van de partners (te bepalen)

Informatie-indicatoren

1. % concretisering werken (% reno)
2. % energieverbetering (% EPB)

9.4. Diensten van algemeen economisch belang (DAEB)

De activiteiten van de vzw die onder diensten van algemeen economisch belang vallen, moeten voldoen aan de criteria die zijn beschreven in het Besluit van de Commissie van 20 december 2011 betreffende de toepassing van artikel 106, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst, verleend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen (2012/21/EU).

Om in aanmerking te kunnen komen voor de in artikel 2.1.a van dat besluit vastgestelde vrijstelling van aanmeldingsverplichting, vermeldt het beheerscontract tussen de vzw en de Brusselse Hoofdstedelijke Regering in detail de zes punten die zijn opgenomen in artikel 4 van het besluit betreffende de belasting, met name:

- 1) De inhoud en de duur van de openbardienstverplichtingen (zie art. 4 en 7 van dit beheerscontract);
- 2) De contactgegevens van de vzw en het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie art. 5 van dit beheerscontract);
- 3) De aard van alle uitsluitende of bijzondere rechten die de vzw door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn verleend (zie art. 4 van dit beheerscontract);
- 4) De beschrijving van het compensatiemechanisme en de parameters voor berekening, monitoring en herziening van de compensatie (zie art. 12.4, 13.4, 14.4, 16.4 en 26 van dit beheerscontract en de bijlagen V en IX);
- 5) De regelingen om eventuele overcompensatie te vermijden en terug te vorderen (zie art. 2.7 en 26.5 van dit beheerscontract);
- 6) De verwijzing naar dit besluit (2012/21/EU) (zie art. 2.9 van dit beheerscontract).

Overeenkomstig artikel 5 van dit besluit mag de aan de vzw toegekende financiële compensatie niet hoger zijn dan hetgeen nodig is ter dekking van de nettokosten van de uitvoering van de openbardienstverplichtingen, zoals vermeld in dit beheerscontract, met inbegrip van een redelijke winst, zoals bepaald in art. 5, § 5.

De nettokosten kunnen worden berekend als het verschil tussen de met het beheer van de dienst van algemeen economisch belang gemaakte kosten zoals bepaald in art. 5, § 3 van dit besluit en de inkomsten zoals bepaald in art. 5, § 4, met ten minste alle met de dienst van algemeen economisch

belang behaalde inkomsten, alsook die van andere activiteiten indien het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beslist dat ze volledig of gedeeltelijk moeten worden gebruikt voor de financiering van de dienst van algemeen economisch belang.

Indien de vzw zowel activiteiten voor diensten van algemeen economisch belang als andere activiteiten verricht, moet zij een interne boekhouding voeren waarin de kosten en inkomsten met betrekking tot elk van deze categorieën van activiteiten worden onderscheiden (zelfs indien de Transparantierichtlijn 2006/111/EG niet wordt toegepast). Dat is hier niet het geval.

Om te voldoen aan artikel 6 van het besluit zal elke overcompensatie die de passende compensatie met 10% overschrijdt, door de vzw moeten worden terugbetaald. Een overcompensatie van minder dan 10% kan worden overgedragen naar de volgende periode en wordt in mindering gebracht op het voor die periode verschuldigde compensatiebedrag.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zal deze eventuele overcompensatie jaarlijks controleren.

9.5. Europese voorschriften inzake de staatssteun

De volgende voorschriften van de Europese Unie zijn hierbij van toepassing:

- Artikel 106, 107, 108 en 109 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie;
- Verordening (EU) nr. 1407/2013 van de Commissie van 18 december 2013 betreffende de toepassing van de artikelen 107 en 108 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op de-minimissteun, laatst gewijzigd door Verordening (EU) 2020/972 van de Commissie van 2 juli 2020;
- Verordening (EU) nr. 360/2012 van de Commissie van 25 april 2012 betreffende de toepassing van de artikelen 107 en 108 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op de-minimissteun verleend aan ondernemingen die diensten van algemeen economisch belang (DAEB) verrichten, laatst gewijzigd door Verordening (EU) 2020/1474 van de Commissie van 13 oktober 2020;
- Mededeling van de Commissie (2016/C 262/01) betreffende het begrip 'staatssteun', zoals bedoeld in artikel 107, § 1 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie;
- Mededeling van de Commissie (2012/C 8/02) betreffende de toepassing van de staatssteunregels van de Europese Unie op voor het verrichten van diensten van algemeen economisch belang verleende compensatie;
- Mededeling van de Commissie (2012/C 8/03) – EU-kaderregeling inzake staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst (2011);
- Besluit van de Commissie van 20 december 2011 (2012/21/EU) betreffende de toepassing van artikel 106, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst, verleend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen.

9.6. Wettelijke bepalingen inzake de controle en het gebruik van subsidies

- Wet van 16 mei 2003 tot vaststelling van de algemene bepalingen die gelden voor de begrotingen, de controle op de subsidies en voor de boekhouding van de gemeenschappen en de gewesten, alsook voor de organisatie van de controle door het Rekenhof (artikelen 11 tot 14);
- Organieke ordonnantie van 23 februari 2006 houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle (artikelen 92 tot 95).