

Build & Care

Een duurzaam samenwerkingsmodel voor lokale overheden, bedrijven en sociale organisaties om intergenerationeel veilig, gezond en kwalitatief te verblijven en te wonen.

Build & Care

Een duurzaam samenwerkingsmodel voor lokale overheden, bedrijven en sociale organisaties om intergenerationeel veilig, gezond en kwalitatief te verblijven en te wonen.

Met het Europees project 'Health Care Accelerator' gaat de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen in samenwerking met haar partners op zoek naar antwoorden op de uitdagingen die gepaard gaan met de vergrijzing van de bevolking enerzijds en de parallelle veroudering van hun woningen anderzijds. 'Build & Care' wil deze tweevoudige problematiek aanpakken in de gebieden waar zij het meest prominent aanwezig is: aan de Belgische kust.

Samen met het architectenbureau B2AI, Antwerp Managementschool, Howest, VIVES en de kustgemeenten Blankenberge en Koksijde wil de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen gericht inspelen op de veranderende zorgnoden. Samen met POM West-Vlaanderen ontwikkelden ze een geïntegreerd en duurzaam concept dat ouderen toelaat om langer zelfstandig thuis te wonen.

'Build & Care', als onderdeel van een Europees project, werd ingediend in het kader van de GTI West-Vlaanderen binnen het 'EFRO Vlaanderen' programma. De totale projectkost bedraagt 990.000 euro. Daarvoor ontvangt het partnerschap 396.000 euro Europese steun via het 'EFRO Vlaanderen' project. De provincie en haar ontwikkelingsmaatschappij, POM West-Vlaanderen, dragen meer dan 500.000 euro bij in dit project.



EFRO
EUROPEES FONDS
VOOR REGIONALE
ONTWIKKELING



Europese Unie



Inhoud

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 8 |
| HOOFDSTUK I: Situering..... | 10 |
| 1 Inleiding..... | 10 |
| 2 Uitdagingen om leeftijdsonafhankelijk zelfstandig te wonen..... | 11 |
| 2.1 Meervoudige vergrijzing..... | 11 |
| 2.2 Verscheidenheid aan behoeften en noden | 13 |
| 2.3 Verouderd vastgoedpatrimonium..... | 15 |
| 2.4 Beschikbaar inkomen | 16 |
| 2.5 Bestaande ecosystemen en huidige economische waardemodellen | 16 |
| 3 Een integrale aanpak als oplossing..... | 18 |
| 3.1 Het concept ‘Build & Care’ | 18 |
| 3.2 Objectief | 19 |
| 3.3 Aanbod | 20 |
| 3.4 Hefbomen..... | 21 |
| 3.5 Digitaal platform..... | 23 |
| 3.6 Opportuniteiten..... | 23 |
| 3.7 Meerwaarde..... | 24 |
| 4 Impact en indicatoren | 27 |
| HOOFDSTUK II: Build & Care | 28 |
| 1 Inkomstenmodel | 28 |
| 1.1 Laag 1: het advertentiemodel | 29 |
| 1.2 Laag 2: het verkoopscmissiemodel | 29 |
| 1.3 Laag 3: het certificatiemodel..... | 31 |
| 1.4 Laag 4: het resultaatgedrevenmodel..... | 31 |
| 1.5 Samenvatting..... | 33 |
| 2 Activiteiten | 34 |
| 2.1 Groepsaankopen renovatie leeftijdsonafhankelijk wonen | 34 |
| 2.2 Groepsaankopen slimme domotica voor gezond, veilig en toegankelijk wonen..... | 40 |
| 2.3 Acties rond sociale isolatie en vereenzaming | 41 |
| 2.4 Acties rond warme samenleving | 45 |
| 2.5 Certificeringslabel voor het vastgoed..... | 47 |
| 2.6 Couponmodel | 50 |
| HOOFDSTUK III: Juridische implicaties | 52 |
| 1 Algemene structuur..... | 52 |

| | | |
|---|---|----|
| 1.1 | Betrokken actoren | 52 |
| 1.2 | Samenwerkingsvorm | 52 |
| 1.3 | Toepasselijke wetgeving..... | 53 |
| 1.4 | Keuze van organisatiemodel | 54 |
| 2 | Contractuele structuur | 57 |
| 2.1 | Soorten overeenkomsten | 57 |
| 3 | Gegevensbescherming | 59 |
| 3.1 | Verwerking van persoonsgegevens..... | 59 |
| 3.2 | Verwerking van gezondheidsgegevens | 60 |
| 3.3 | Voorwaarden | 62 |
| 3.4 | Toestemming van de betrokkenen..... | 63 |
| 3.5 | Statistische verwerking gegevens..... | 64 |
| 3.6 | Verplichtingen met betrekking tot GDPR | 65 |
| 3.7 | Rechten van de betrokkenen | 67 |
| 4 | Organisatie van een kwaliteitslabel | 69 |
| 4.1 | Certificeringsmerk | 69 |
| 4.2 | Aanvraagprocedure | 69 |
| 4.3 | Initiatiefnemers | 70 |
| 4.4 | Gebruikers | 71 |
| 4.5 | Beperken gebruiksgerechtigden..... | 71 |
| 4.6 | Gradaties kwaliteitslabel | 71 |
| 4.7 | Verbod op verwijzing geografische herkomst..... | 71 |
| 5 | Optimalisatie van de vastgoedkwaliteit: groepsaankopen en het kwaliteitslabel | 73 |
| 6 | Het couponmodel..... | 76 |
| 6.1 | Algemeen wettelijk kader..... | 76 |
| 6.2 | Samenwerking met een financiële instelling..... | 77 |
| 6.3 | Raakvlakken met de financiële wetgeving | 79 |
| 7 | Informatieverplichtingen..... | 80 |
| 7.1 | Algemene informatieplicht..... | 80 |
| 7.2 | Informatieplicht voor couponmodel en virtuele munt | 81 |
| 8 | Het woonzorgdecreet..... | 84 |
| HOOFDSTUK IV: Praktijk casus Blankenberge & Koksijde..... | | 86 |
| 1 | Demografische data | 86 |
| 1.1 | Blankenberge..... | 86 |
| 1.2 | Koksijde..... | 86 |

| | | |
|----------------------------|--|-----|
| 2 | Infrastructurele knelpunten | 87 |
| HOOFDSTUK V: Bijlage | | 90 |
| 1 | Bijlage 1. Voorbeelden van mogelijke renovatiepakketten | 90 |
| 1.1 | Het renoveren van de badkamer in functie van bruikbaarheid uit oogpunt toegankelijkheid. | 90 |
| 1.2 | Het plaatsen van een veiligheidslot – voorwaarde voor kwaliteitslabel | 98 |
| 2 | Bijlage 2. Analyse kwaliteitscriteria | 101 |
| 2.1 | De Vlaamse Wooncode | 101 |
| 2.2 | Energie-en duurzaamheidslevels..... | 101 |
| 2.3 | Integrale toegankelijkheid, keten van toegankelijkheid | 101 |
| 2.4 | Veiligheid | 105 |
| 2.5 | Situering, nabijheid voorzieningen/ openbaar vervoer, aanleg omgeving | 106 |
| 3 | Bijlage 3. Service Level agreement | 107 |
| 3.1 | Algemeen..... | 107 |
| 3.2 | Beschikbaarheid | 107 |
| 3.3 | Reactie- en hersteltermijnen..... | 107 |
| 3.4 | Rapportering..... | 108 |
| 3.5 | Sanctie | 108 |

Figuren

| | |
|---|----|
| Figuur 1. Evolutie 65-plussers 1991-2061. Bron 1991-2019: waarnemingen, Statbel; 2020-2061: vooruitzichten, FPB en Statbel, verwerking DSA, POM West-Vlaanderen | 11 |
| Figuur 2. Aandeel 65-plussers in de totale bevolking, gemeenten van West-Vlaanderen, 2019 -2035..... | 12 |
| Figuur 3. Aantal appartement units en appartementsgebouwen aan de kust (2019) | 15 |
| Figuur 4. Huidig verplinterd businessmodel | 16 |
| Figuur 5. Het objectief van 'Build & Care'; slimme impact in de kuststreek | 19 |
| Figuur 6. Digitale toegankelijkheid vanuit het perspectief van de burger..... | 21 |
| Figuur 7. Het quadruple aim impactmodel | 26 |
| Figuur 8. Inkomstenmodel 'Build & Care' | 28 |
| Figuur 9. Inkomstenmodel voor het advertentiemodel..... | 29 |
| Figuur 10. Het inkomstenmodel van het verkoopscommissiemodel..... | 30 |
| Figuur 11. Het inkomstenmodel van het certificatiemodel | 31 |
| Figuur 12. Het inkomstenmodel van het resultaatgedrevenmodel | 32 |
| Figuur 13. Gradueel kwaliteitslabel..... | 48 |

Voorwoord

'Nieuwe ideeën ontwikkelen is niet moeilijk. Ontsnappen aan de oude wel.' John Maynard Keynes

De coronacrisis legt structurele zwakheden in het hedendaagse mondiale sociaaleconomische systeem bloot. De facto is het reeds bekend dat huidige systemen zoals o.a. gezondheidszorg onder druk staan op het gebied van betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid. Dit vraagt om oplossingen.

Digitalisering, waardegedreven innovaties en samenwerkingsmodellen, ... creëren nieuwe mogelijkheden om de zorg van morgen betaalbaar, kwaliteitsvol en efficiënt te houden. Maar het ligt jammer genoeg in de mens zijn geaardheid om vast te houden aan oude patronen.

Wonen en zorg zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Gelukkig, veilig, kwaliteitsvol zelfstandig thuis wonen en dit in een warme buurt is een wens als mens, ook als de gezondheid en mobiliteit sterk achteruitgaan. In de huidige - weliswaar - onzekere tijd heeft dit zelfs nog een grotere maatschappelijke waarde gekregen.

Renovaties bij woningen en appartementen dringen zich op, als we ouderen willen stimuleren om zo lang als mogelijk zelfredzaam in hun vertrouwde correct aangepaste omgeving te blijven wonen. Echter voor ouderen is dit geen gemakkelijke opdracht, een renovatie opstarten.

Daarnaast is het hebben van een sociaal netwerk en afgestemde (zorg)diensten minstens van even groot belang om ouderen een comfortabele en hartverwarmende thuis te kunnen bieden. De privatisering van het zorgwonen heeft hier op ingespeeld, echter veelal primeert het rendement voor de investeerders en ontwikkelaars op de maatschappelijke impact.

Maatschappelijke impact betekent dat er positieve invloed is op het leven van mensen, het functioneren van organisaties en de kwaliteit van de samenleving.

Doorheen de tijd is de gezondheidszorg georganiseerd met duidelijk afgelijnde en geïsoleerde diensten; deze geïsoleerde focus volstaat op vandaag niet meer om goede en kwaliteitsvolle zorg aan te bieden. Het ontbreken van instrumenten om maatschappelijke impact te meten, zorgt er verder voor dat bestaande systemen onveranderd blijven.

Door de technische en digitale evoluties kunnen we resultaten, kosten en ervaringen op een holistische wijze analyseren gedurende het ganse traject van de zorgbehoevende, waardoor we een veel efficiëntere zorg kunnen aanbieden. Hiervoor is echter samenwerking nodig tussen de ziekenhuizen en de eerstelijnszorg. Bovendien is de actieve betrokkenheid van het lokaal en regionaal bestuurlijk niveau wenselijk om echte impact te realiseren.

We stellen vast dat er reeds heel wat digitale innovaties en hulpmiddelen op de markt zijn en toch missen deze nog hun markttoegang of impact voor de eindklant en de maatschappij, met name dat Rosette of Christian langer zelfstandig en in goede omstandigheden thuis kunnen blijven wonen.

Een doorgedreven samenwerking tussen verschillende overheden, bedrijven en zorgorganisaties in nieuwe samenwerkingsmodellen (nieuwe businessmodellen) zijn noodzakelijk om de maatschappelijke uitdagingen het hoofd te bieden.

Vanuit die vaststelling heeft de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen samen met haar kennispartners en de kustgemeenten Koksijde en Blankenberge een concept ontwikkeld dat het mogelijk moet maken om zorg en wonen met elkaar te verbinden door gebruik te maken van een duurzaam samenwerkingsmodel waar economische en maatschappelijke meerwaarde hand in hand gaan. Echter, deze vernieuwende aanpak is niet beperkt tot de kust maar kan toegepast worden in gans Vlaanderen.

Lokale besturen hebben immers een decretaal vastgelegde regierol op het gebied van wonen. Als lokaal bestuur is men verantwoordelijk om verschillende partijen rond 'huisvesting' en 'wonen' samen te brengen en een samenhangend beleid te voeren. Bedrijven en zorgorganisaties kunnen gebruik maken van deze gecoördineerde aanpak om nieuwe producten en/of diensten aan te bieden.

Met dit project wil de Provinciale Ontwikkelingsmaatschappij West-Vlaanderen samen met haar kennispartners een duurzaam samenwerkingsmodel aanbieden voor lokale overheden, bedrijven en sociale organisaties om intergenerationeel veilig, gezond en kwalitatief te verblijven en te wonen.

Met het 'Build & Care'-concept wordt de zorg verankerd in ons maatschappelijk weefsel door mensen maximaal te ondersteunen in hun thuissituatie, door in te zetten op groepsrenovatie en het aanbieden van diensten. Deze resulteren in een actieve participatie aan de samenleving en versterken het sociaal netwerk.

De totstandkoming van het concept 'Build & Care' was niet mogelijk geweest zonder de gewaardeerde kennisinbreng en inzichten van het architectenbureau B2AI, Antwerp Management school, de kennispartners Howest, Toegepaste architectuur en VIVES Zorglab, de externe partners I-Propeller en Eubelius en de fijne medewerking van de kustgemeenten Blankenberge en Koksijde.

Inge Taillieu, coördinator zorgeconomie

Lieven Tack, algemeen directeur

28 oktober 2020, Brugge

HOOFDSTUK I: SITUERING

1 Inleiding

In België is er een duidelijke tendens merkbaar waarbij senioren hun woning verkopen en zich in de herfst van hun leven aan de kust vestigen. Mede hierdoor is West-Vlaanderen koploper op het vlak van vergrijzing. Tegelijk merken we ook dat er steeds meer nood is aan woningen en appartementen die aangepast zijn aan de behoeftes van die senioren. Een groot deel van het kustpatrimonium dateert al van de jaren '70 en '80 waardoor die woningen veelal niet meer aangepast zijn aan de specifieke behoeftes van deze oudere bevolkingsgroep.

'De kust vormt met meer dan 143.000 appartementsgebouwen dan ook dé regio bij uitstek om nieuwe woonzorgconcepten te ontwikkelen.'

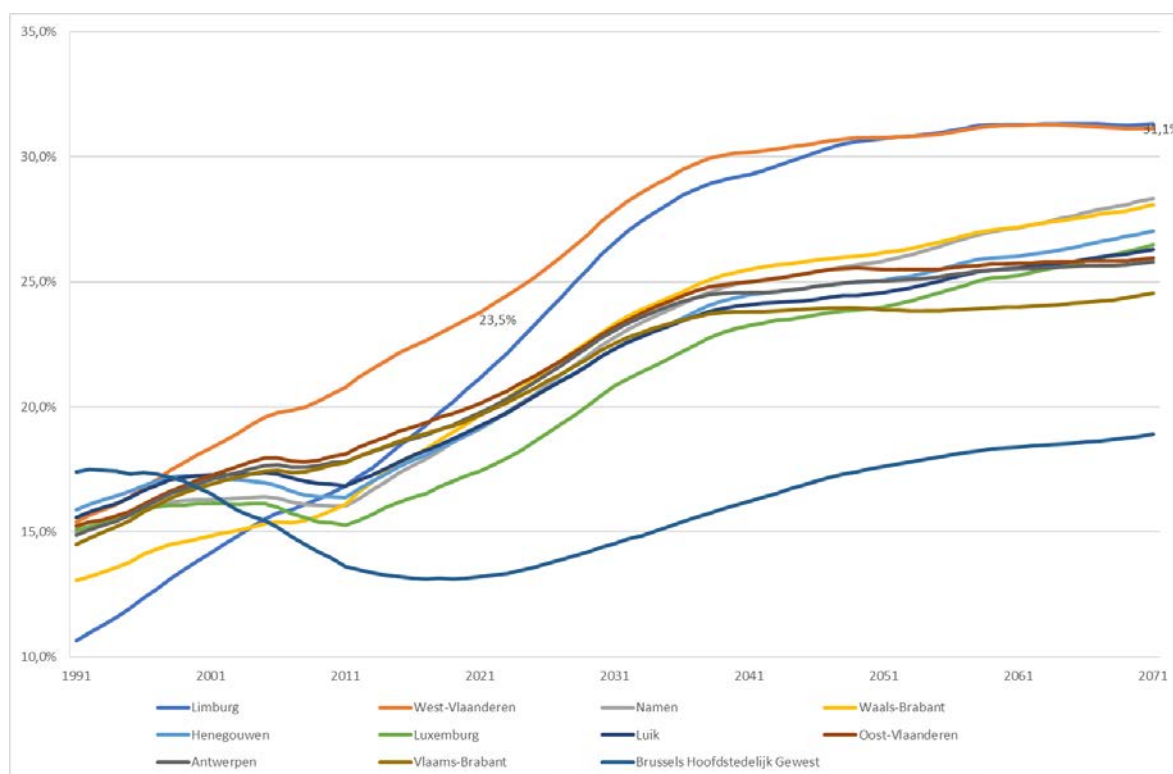
Mits een doordachte en efficiënte renovatie kan het kustpatrimonium een duurzaam antwoord bieden op de behoeftes van de groeiende groep senioren, en bovendien een leeftijdsonafhankelijk karakter krijgen.

Met het 'Build & Care'-concept beogen we meer bepaald proactief tegemoet te komen aan de steeds toenemende behoefte aan passende zorgfaciliteiten en -voorzieningen voor de steeds groter wordende groep senioren aan de kust. Bijzonder aan het 'Build & Care'-concept is dat het erop geënt is om dergelijke verbeterde zorgverlening 'aan huis' te leveren, zodat de senioren in staat gesteld worden om langer en kwaliteitsvoller zelfstandig thuis te blijven wonen. Op die manier kunnen ze immers zo lang mogelijk in hun vertrouwde leefomgeving vertoeven, wat hun levenskwaliteit aanzienlijk zal bevorderen.

2 Uitdagingen om leeftijdsonafhankelijk zelfstandig te wonen

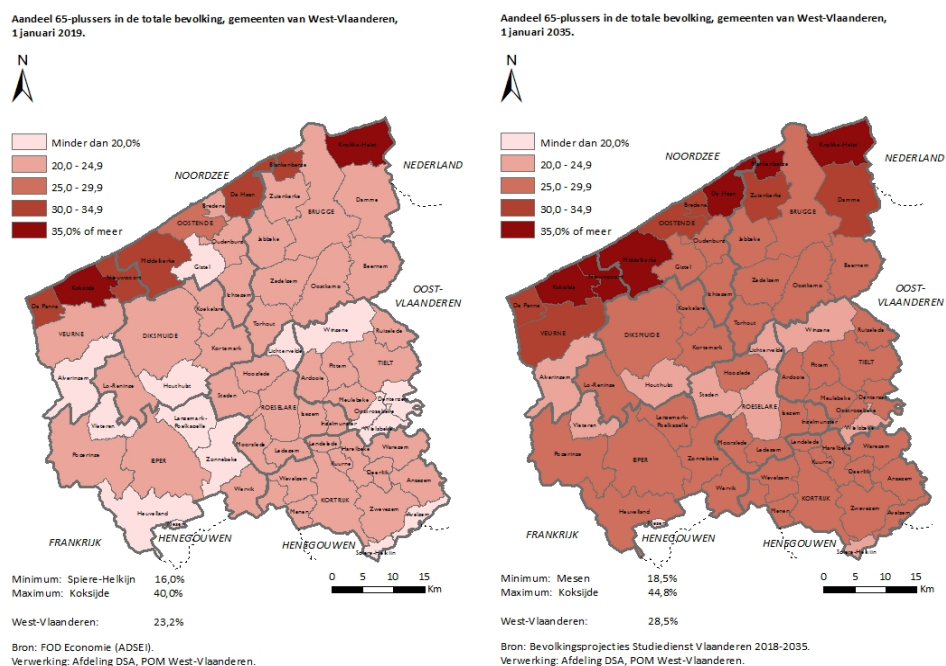
2.1 Meervoudige vergrijzing

Het Planbureau raamt dat de Belgische bevolking ouder dan 65 jaar zal stijgen van ongeveer 2.202.000 (2020) naar 3.226.000 (2060). Dat is een stijging met 46,6%. In West-Vlaanderen zal het aantal 65-plussers in dezelfde periode stijgen van ongeveer 281.700 tot 371.000 personen; dit is een toename met 31,7%. Het aandeel 65-plussers in de totale bevolking in West-Vlaanderen zou daardoor stijgen van 23,5% tot 31,3% (Figuur 1). Volgens diezelfde raming zou het aantal 80-plussers in de periode 2020-2060 in België bijna verdubbelen (+97,9%). Ook in West-Vlaanderen zou het aantal 80-plussers in dezelfde periode een aanzienlijke toename kennen (+79,1%). We kunnen dus ook spreken van de vergrijzing binnen de vergrijzing, of verzilvering.



Figuur 1. Evolutie 65-plussers 1991-2061. Bron 1991-2019: waarnemingen, Statbel; 2020-2061: vooruitzichten, FPB en Statbel, verwerking DSA, POM West-Vlaanderen

De positieve migratiestroom van ouderen naar de kust maakt dat de kustgemeenten nu al in het Belgische scenario voor 2060 zijn aanbeland. Zo'n 28,6% (2019) van het totaal aantal inwoners zijn nu al 65 jaar of ouder (Figuur 2). Daarbij komt nog eens dat 51,6% (2019) van de kustbevolking ouder is dan 50 jaar. De leeftijds piramide van de West-Vlaamse kustgemeenten evolueert met andere woorden naar de vorm van een tol.



Figuur 2. Aandeel 65-plussers in de totale bevolking, gemeenten van West-Vlaanderen, 2019 -2035

2.2 Verscheidenheid aan behoeften en noden

Zoals eerder gesitueerd, wordt de kust geconfronteerd met het fenomeen van migratie. Daarbij kunnen we een aantal types van migranten onderscheiden:

1. **Nieuwkomers** verhuizen vanuit het binnenland naar de kust.
2. **Interne migranten** verhuizen binnen de kustgemeenten in functie van veranderde behoeften.
3. **Kustverlaters** zijn nieuwkomers en interne migranten die (opnieuw) verhuizen naar het binnenland¹.

2.2.1 Motieven om te verhuizen

De grootte van de vorige woning en/of tuin en het gebrek aan basisvoorzieningen liggen voor zowel nieuwkomers, interne migranten als kustverlaters aan de basis van hun verhuisplannen. Een studie van De Witte et al. (2012) bevestigt deze bevinding². Volgens hun onderzoek vindt 18% van de 60-plussers in Vlaanderen hun woning te groot en voor 21% van hen was de afstand tot de basisvoorzieningen te groot³.

Een opvallend verschil met de nieuwkomers is dat de verhuisplannen van interne migranten en kustverlaters vaak geïnitieerd worden door gezondheidsproblemen en/of een beperkte toegankelijkheid van hun woning². Nieuwkomers zijn meestal nog in relatief goede gezondheid waardoor er minder op toegankelijkheid gelet wordt bij een verhuis.

Wat de keuze voor de kust ten slotte betreft, kunnen we stellen dat de zee veelal de eigenlijke reden is waarom nieuwkomers en interne migranten specifiek naar de kust verhuizen⁴. De combinatie van het eeuwige vakantiegevoel en de gezonde lucht vormt de grootste aantrekkingskracht van de regio.

Toch is er ook een keerzijde waar maar weinig senioren rekening mee houden wanneer ze verhuizen naar een nieuwe regio zoals de kust. Doordat ouderen in een nieuwe omgeving terechtkomen, raken ze minder makkelijk betrokken bij de buurt, terwijl binding met de buurt voor ouderen net belangrijker wordt. Zo zorgt buurtbetrokkenheid bijvoorbeeld voor een lager onveiligheidsgevoel, de deelname aan het verenigingsleven stijgt, alsook de cultuurparticipatie. Als de binding met de buurt er dus niet is, worden ouderen meer met eenzaamheid geconfronteerd.

2.2.2 Keuze van de woonomgeving

In de keuze van de woonomgeving verschillen de bepalende factoren voor de verschillende types van migranten van elkaar. Comfort komt bij alle groepen terug, maar wat opvalt is dat zowel de nieuwkomers als de kustverlaters op zoek zijn naar rust en de aanwezigheid van zorgvoorzieningen¹. Terwijl de kustverlaters daarnaast ook op zoek gaan naar sociale contacten, zijn de nieuwkomers en interne migranten meer op zoek naar minder onderhoud van de woning én de aanwezigheid van basisvoorzieningen zoals winkels, ontspanning en medische voorzieningen. Uit het onderzoek van Vandekerckhove et al. (2015) bleek dan ook dat de bewoners bezorgd zijn over de verschraling van het horeca- en winkelaanbod in hun buurt. De interne migranten leggen ten slotte ook de nadruk op de toegankelijkheid van het openbaar vervoer².

¹ Jacobs, T., Vanderleyden, L. and Boer, L. (2004). *Op latere leeftijd*. Antwerpen: Garant

² Vandekerckhove B, De Luyck N, Volckaert E, De Witte N, De Decker P. Ook de aangespoelden blijven: Woon- en zorgperspectieven van pensionemigranten aan de kust. Antwerpen - Apeldoorn: Garant; 2015.

³ De Witte N, Smetcoren AS, De Donder L, Dury S, Buffel T, Kardol T, et al. Een huis? Een thuis!: over ouderen en wonen. Uitgeverij Vanden Broele; 2012.

⁴ Volckaert E, De Decker P, De Witte N, Vandekerckhove B. Onvoldoende voorbereid op het ouder worden. *Geron*. 2016;18: 43–46.

2.2.3 Gebruik van ondersteunende diensten

Wanneer we het huidige gebruik van ondersteunende diensten (i.e. gezins- en bejaardenhulp, poetsdienst, klusjesdienst, maaltijden aan huis, thuisverpleging, sociale dienst en dienstencentrum) onder de loep nemen, zien we dat nieuwkomers het minst gebruik maken van dergelijke diensten terwijl de kustverlaters er het meeste beroep op doen. We kunnen dit illustreren aan de hand van de meest gebruikte dienst, namelijk de poetsdienst. Slechts 7% van de nieuwkomers maakt gebruik van deze dienst, gevolgd door de interne migranten (16%) en finaal door de kustverlaters (24%). Naast de poetsdienst doen de kustverlaters ook graag beroep op gezins- en bejaardenhulp (14%), thuisverpleging (12%) en maaltijden aan huis (10%)⁵.

Opvallend is dat men het gebruik van deze diensten in de toekomst veel hoger inschat. Zo overwegen zowel nieuwkomers, interne migranten als kustverlaters om vooral beroep te doen op een poetsdienst (41-44%), thuisverpleging (40-43%) en gezins- en bejaardenhulp (37-43%). De toekomstige nood aan diensten zoals de sociale dienst, klusjesdienst en dienstencentrum daarentegen wordt door de nieuwkomers beduidend lager ingeschat dan door de kustverlaters (resp. 28% vs 38%; 27% vs 35% en 19% vs 31%)⁴. Bovendien blijkt uit het onderzoek van Vandekerckhove et al. (2015) dat de meerderheid eerder formele hulp verkiest (voornamelijk thuishulp) boven informele hulp (zoals kinderen of bureu)⁴.

Het grote contrast tussen het huidige en toekomstige gebruik van diensten duidt op een 'wait and see'-mentaliteit. Er wordt namelijk pas nagedacht over zorgbehoeftes wanneer dit effectief nodig is⁴. Voor veel ouderen blijkt zo lang mogelijk thuis wonen erg belangrijk te zijn, maar over hun toekomstige zorgnood denken, brengt veelal schrik met zich mee. Vooral het verlies van autonomie boezemt hen heel wat angst in⁶. Het is daarom belangrijk dat men proactief nadenkt en handelt in plaats van af te wachten tot de keuzes dermate gelimiteerd zijn dat ze niet meer te realiseren zijn⁷.

⁵ Vandekerckhove B, De Luyck N, Volckaert E, De Witte N, De Decker P. Ook de aangespoelden blijven: Woon- en zorgperspectieven van pensionemigranten aan de kust. Antwerpen - Apeldoorn: Garant; 2015.

⁶ Volckaert E, De Luyck N, De Decker P. Ook de aangespoelden blijven. grote rede Nieuws over onze kust en zee. 2016;44: 8–11

⁷ Witte N De, Buffel T, Smetcoren AS, Donder L De, Dury S, Verté D, et al. Zo lang mogelijk thuis in een leeftijdsvriendelijke buurt. Levens lopen anders: Over actief ouder worden. Garant; 2013. pp. 77–104.

2.3 Verouderd vastgoedpatrimonium

Vandaag beschikken België en Europa over een vastgoederfenis die voornamelijk dateert van voor 1990. Veel van die woningen zijn niet meer aangepast aan een steeds ouder wordende bevolking. Deze problematiek kan ingedeeld worden in drie categorieën:

1. Het vastgoed is niet aangepast op vlak van mobiliteit en toegankelijkheid. Daarbij denken we aan de afwezigheid van een lift, te veel trappen, niveauverschillen, onvoldoende ruimte voor rolstoelen...
2. Een gebrek aan bouwfysisch en energetisch comfort. Meestal beschikken deze gebouwen over verouderd sanitair, enkel glas, een weinig geïsoleerde gebouwschil, verouderde verwarming...
3. Op vlak van veiligheid scoren deze gebouwen ten slotte ook ondermaats. Ze zijn vaak inbraakgevoelig, minder brandveilig of beschikken niet over een alarmsysteem.

Wanneer we specifiek kijken naar de kust, dan stellen we vast dat 56% van de appartementsgebouwen aan de kust van voor 1980 dateert (Figuur 3). Een groot deel hiervan is niet meer aangepast aan de nieuwste normen op vlak van duurzaamheid en de zelfredzaamheid van de bewoners.

| | Blankenberge | Knokke-Heist | Bredene | Middelkerke | Oostende | De Haan | De Panne | Koksijde | Nieuwpoort | TOTAAL | % |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|-------|
| Voor 1990 | 130 | 12 | 2 | 5 | 108 | 10 | 6 | 3 | 1 | 277 | 2,06 |
| 1900-1919 | 140 | 27 | 2 | 21 | 107 | 30 | 35 | 6 | 0 | 368 | 2,73 |
| 1919-1945 | 314 | 187 | 16 | 38 | 252 | 63 | 180 | 98 | 30 | 1.178 | 8,74 |
| 1945-1961 | 277 | 397 | 20 | 165 | 462 | 111 | 106 | 301 | 38 | 1.877 | 13,93 |
| 1962-1970 | 207 | 460 | 42 | 174 | 653 | 156 | 106 | 294 | 89 | 2.181 | 16,19 |
| 1971-1981 | 168 | 358 | 52 | 190 | 378 | 120 | 93 | 176 | 91 | 1.626 | 12,07 |
| Na 1981 | 565 | 1.660 | 255 | 529 | 1.145 | 437 | 290 | 778 | 305 | 5.964 | 44,27 |
| TOTAAL | 1.801 | 3.101 | 389 | 1.122 | 3.105 | 927 | 816 | 1.656 | 554 | 13.471 | |
| TOTAAL UNITS | 13.542 | 29.185 | 3.818 | 18.315 | 29.419 | 8.287 | 9.728 | 18.596 | 12.202 | 143.092 | |

Figuur 3. Aantal appartement units en appartementsgebouwen aan de kust (2019)

Qua woonvorm opteerde 77% van de nieuwkomers voor een appartement of studio aan de kust, terwijl het merendeel (70%) voordien zelfstandig in een woning verbleef. Bij zowel de interne migranten als de kustverlaters koos ongeveer 75% opnieuw voor een woning, appartement of studio aan de kust (voordien 91%). Desalniettemin kozen de interne migranten voornamelijk voor een appartement of studio (59%), terwijl dit voor de kustverlaters eerder gelijk verdeeld is. De daling van 91% naar $\pm 75\%$ wijst erop dat zowel de interne migranten als de kustverlaters ook opteren voor andere woonvormen, zoals een zorgcentrum (resp. 17% en 6%) of een assistentiewoning (resp. 4% en 10%). Ongeveer $\frac{3}{4}$ of meer van de nieuwkomers, interne migranten en kustverlaters opteren nog steeds voor een woning, appartement of studio aan de kust, wat de waarde van zelfstandig wonen sterk in de verf zet⁴.

Naar de kust verhuizen is dus veelal niet ingegeven door een zoektocht naar een aangepaste woning. Bovendien staan ouderen vaak weigerachtig tegenover renovatiewerken aan hun woning. De hoge kostprijs en de bijhorende stress zijn daarvoor de voornaamste redenen. Zonder renovatie zijn deze woningen echter niet meer geschikt voor de steeds groter wordende groep ouderen aan de kust, met als gevolg dat de vraag naar residentiële zorg alleen maar zal stijgen.

2.4 Beschikbaar inkomen

In de meeste gevallen ziet de financiële toestand van de senioren er beter uit dan die van jongere generaties. Ouderen vallen terug op hun pensioen maar er zijn ook enkele bijkomende inkomstverhogende factoren. De babyboomers hebben meestal een dubbel pensioen, ze zijn de eerste generatie tweeverdieners. Belgische mannen stopten in 2018 gemiddeld met werken op de leeftijd van 61,6 jaar, Belgische vrouwen op 60,5 jaar. Bij de 65- tot 69-jarigen is er nog 5,3% actief op de arbeidsmarkt. Bovendien hebben ze relatief gezien minder kosten, de kinderen zijn het huis uit en het huis is afbetaald of de woonlasten zijn laag. Veel ouderen krijgen daarnaast ook extra geld ter beschikking, bijvoorbeeld uit erfenissen. Uit een onderzoek naar de levensstandaard van de senior in 12 EU-landen, bleek dat de levensstandaard stijgt voor personen tussen 50 en 74 jaar. Uit het seniorenbehoeftenonderzoek leren we dat 60 % van de respondenten in Vlaanderen gemakkelijk tot zeer gemakkelijk rondkomen met hun inkomen. In West-Vlaanderen is dat 58,6%.

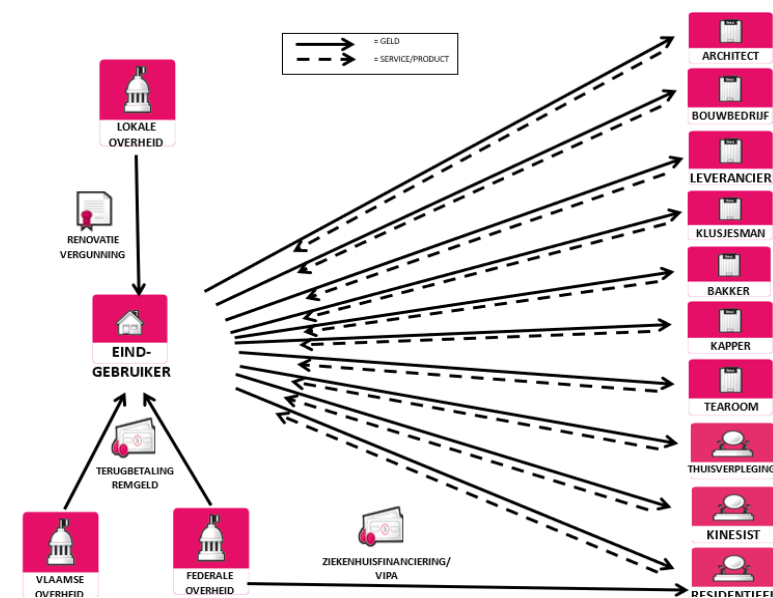
Zo hebben de meeste kustgemeenten een welvaartsindex boven de 100, alleen Oostende (99,8) scoort lager. Knokke-Heist (139,5) en Koksijde (138,1) zijn de uitschieters⁸.

Hoewel we beschikken over een aantal bruikbare indicatoren blijft het moeilijk om de financiële toestand van de senioren aan de kust goed in te schatten. Zo heeft de pensioenmigrant over het algemeen een redelijk inkomen, aangezien hij of zij in staat is om een woning aan de kust te kopen. De groep die zich een tweede woning kan veroorloven aan de kust is, net als pensioenmigranten, niet onbemiddeld. Ongeveer 64% van hen behoort tot de middelhoge tot hoge sociale klasse.

Als gevolg van de instroom van deze kapitaalcrachtige migranten neemt de inkomensongelijkheid tussen verschillende sociale klassen toe. Zo hebben nieuwkomers tot 1.000 euro per maand meer beschikbaar inkomen.

2.5 Bestaande ecosystemen en huidige economische waardemodellen

Vandaag wordt de eindgebruiker door een versplinterd ecosysteem bediend. Zorgactoren, sociale diensten en overheden bieden hun diensten namelijk los van elkaar aan. Toch is er de laatste jaren een beweging naar geïntegreerde zorg waar zorgactoren en sociale diensten steeds meer samenwerken. De privésector wordt in dat soort samenwerkingen veelal overgeslagen, waardoor het aanbod deels versplinterd blijft. Door dergelijke gefragmenteerde visies op het ecosysteem dat de eindgebruiker omringt, is het onmogelijk om optimale waardemodellen te ontwikkelen die tot een totale oplossing komen voor de



Figuur 4. Huidig versplinterd businessmodel

⁸ bron: ADSEI, fiscale inkomen, inkomen 2017, aanslagjaar 2018

eindgebruiker. De zorgnoden en andere behoeftes van de eindgebruikers één op één invullen, is namelijk geen garantie om langer zelfstandig te wonen. Bijgevolg schiet de aanbodzijde ultiem tekort om impact (nl. langer zelfstandig wonen) te bereiken. Door langs de aanbodzijde verschillende dienst-,en/of productcombinaties op de markt te brengen, kan deze impact wel gerealiseerd worden. Het 'Build & Care'-concept wil met andere woorden mensen stimuleren om langer zelfstandig te wonen door een combinatie van renovatiediensten en care-en comfortdiensten aan te bieden.

3 Een integrale aanpak als oplossing

3.1 Het concept 'Build & Care'

'Build & Care' is een allesomvattend digitaal platform dat een duurzaam samenwerkingsmodel aanbiedt om nieuwe woon-zorgconcepten op te zetten door het bundelen van verschillende diensten en producten. Op die manier worden bestaande appartementsgebouwen aan de kust omgevormd tot woon- en leefomgevingen waar men op een kwalitatieve manier langer zelfstandig thuis kan wonen. Zo wordt er proactief en duurzaam ingespeeld op de toenemende vergrijzing in Europa.

Om dit te bereiken omvat 'Build & Care' zowel een "build" als een "care"-aspect.

Het "Build"-aspect van het platform wil inzetten op innovatieve technologieën om de huidige woningen aan de kust te onderwerpen aan een **leeftijdsonafhankelijke renovatie**. Tevens kunnen de gebruikers ook diverse **domotica en 'internet of things'- diensten** bestellen, die veilig en toegankelijk wonen kunnen bevorderen. Dergelijke diensten maken in essentie gebruik van slimme technologie en zijn onder andere in staat om de gezondheid, veiligheid en het sociaal contact van de senioren op te volgen en te monitoren.

Daarnaast is er het "Care"-aspect van het platform, dat volop inzet op zorg- en comfortdiensten. Naast het aanbieden van de reservatie van **zorg- en comfortdiensten**, kan men de inwoners stelselmatig inlichten en uitnodigen voor diverse sociale activiteiten en evenementen in hun gemeente, en dit zowel voor jong als oud (bv. diverse groepslessen, ontmoetingsavonden, ontspanningsactiviteiten, avondmarkten etc.).

Om bovenstaande doelstellingen te bereiken, wenst 'Build & Care' in te zetten op de ontwikkeling en installatie van een centraal en geïntegreerd "Build & Care"-platform. Dit platform zou fungeren als een online bestel- en communicatieplatform waarop de bewoners (en/of de verenigingen van mede-eigendom) op een toegankelijke en efficiënte manier, vanuit hun eigen woning, de bovenvermelde care, comfort en domotica-diensten kunnen afnemen, en waarmee zij kunnen inschrijven op de (individuele en groeps-)aankopen ter renovatie van hun woningen.

Op deze manier biedt het woonpatrimonium een duurzaam antwoord op de noden van de daar gevestigde senioren. Bijgevolg wordt ook het huidig kustpatrimonium opgewaardeerd. Om deze verhoogde vastgoedwaarde van de gerenoveerde en leeftijdsonafhankelijke woningen te veruitwendigen en te verzilveren, kan er een **erkenningssysteem** opgesteld worden. Op basis daarvan wordt er een "**kwaliteitslabel**" uitgereikt voor gerenoveerde woningen. Dergelijk kwaliteitslabel geeft bovendien een indicatie van de graad van toegankelijkheid en geschiktheid van de woning voor senioren of andere inwoners met een bepaalde mobiliteitsbeperking.

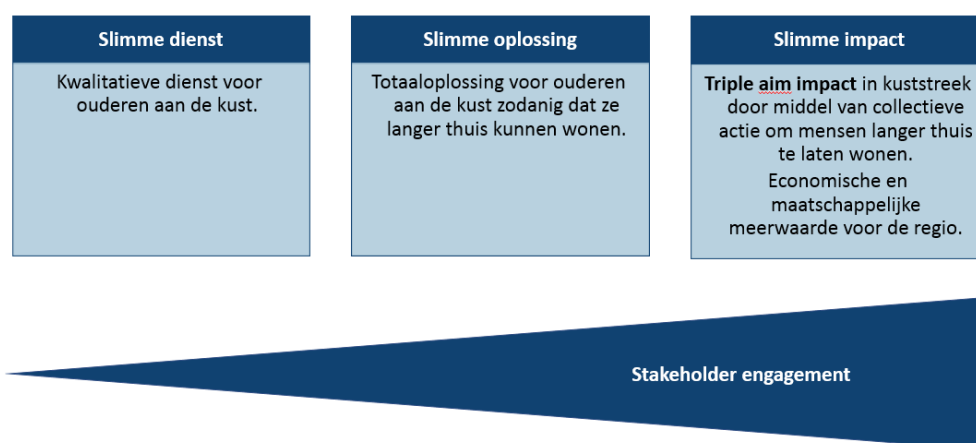
Tot slot beoogt 'Build & Care' te werken met een specifiek betalings- en beloningssysteem. Inwoners kunnen bijvoorbeeld "schelpen" verdienen door een **couponmodel met bonuscodes**. Deze schelpen kunnen ze vervolgens inzetten om korting te verkrijgen bij de afname van bepaalde producten en diensten bij participerende handelaars. Zo komt het 'Build & Care'-platform ook de lokale economie ten goede, door het stimuleren om producten en diensten van lokale handelaars af te nemen.

Bijkomend biedt het digitaal platform aan de gemeenten een beter inzicht in de noden en de behoeften van hun bevolking.

3.2 Objectief

Het objectief van 'Build & Care' is om activiteiten uit te bouwen binnen een geïntegreerd businessmodel dat zowel maatschappelijke als economische meerwaarde genereert (Figuur 5). Op het vlak van economische meerwaarde wordt er voornamelijk op de volgende aspecten ingezet:

1. **Ondernemen:** een rendabel, opschaalbaar economisch model voor deze vernieuwende economische activiteit ontwikkelen.
2. **Efficiëntie:** een efficiënte dienstverlening in de zorggerichte en in de reguliere dienstensector.
3. **Regionale economische impact:** een duurzame tewerkstelling in de zorgsector creëren en lokale economische activiteiten die leeftijdsonafhankelijk wonen, stimuleren en versterken.



Figuur 5. Het objectief van 'Build & Care'; slimme impact in de kuststreek

Op het gebied van maatschappelijke meerwaarde beschouwen we de volgende aspecten dan weer als de drie belangrijkste pijlers van 'Build & Care':

1. **Triple aim:** een vernieuwend zorgmodel dat betere zorg efficiëntie, zorgkwaliteit en cliëntenervaring realiseert in woonomgevingen waar een aanzienlijk aandeel ouderen wonen. Met zorg efficiëntie mikken we op een reductie van de kosten doordat men langer zelfstandig of ondersteund kan wonen.
2. **Sociale integratie:** aantrekkelijke en inclusieve woonomgevingen voor jong en oud.
3. **Duurzaamheid:** integratie van duurzame bouwtechnieken en -materialen bij de renovatie van het vastgoedpatrimonium aan de kust.

3.3 Aanbod

'Build & Care' biedt een online bestelplatform aan om veilig, gezond en kwalitatief te verblijven en te wonen (aan de kust) en dat voor alle leeftijden. Op het open bestelplatform reikt 'Build & Care' diensten aan om:

1. de fysieke omgeving, met name het appartement zelf en het mede-eigendom van het appartement aan te passen.
2. mensen kwalitatief te ondersteunen in hun veiligheid, gezondheid en welzijn in de woon- en leefomgeving.

'Build & Care' wil in de eerste fase van het project **vijf basisdiensten** aanbieden.

Ten eerste wil het **digitale diensten voor veilig en toegankelijk wonen** aanbieden. Zo zullen de veiligheid van de bewoners, de kwaliteit van de leefomstandigheden en de zorgmonitoring gefaciliteerd worden door het gebruik van domotica en 'internet of things'-diensten. Dit kan bijvoorbeeld door verschillende sensoren te plaatsen in de woning van de senior (bv. in zijn/haar bed, zetel, auto, koffiemachine etc). Deze sensoren kunnen vervolgens aan de aangewezen familieleden of hulpverleners doorgegeven worden wanneer de senior aanwezig is of gebruik maakt van het materiaal waarin de sensor aangebracht is. Op deze manier kunnen familieleden en/of hulpverleners vanop een afstand onmiddellijk opmerken wanneer de senior zijn/haar normale leefpatroon doorbreekt, en wanneer iets aan de hand is.

Daarnaast zullen gebruikers via het platform ook de mogelijkheid hebben om hun woning te renoveren tot een leeftijdsonafhankelijke woning. Via **groepsaankopen** willen we bewoners stimuleren om hun appartement en de mede-eigendomsdelen te renoveren. Deze groepsaankopen zullen bovendien ook gekoppeld worden aan een kwaliteitslabel zodat de verhoogde vastgoedwaarde van leeftijdsonafhankelijke woningen door de vastgoedsector in de verf kan worden gezet. Op die manier moeten de eigenaars van dergelijke woningen deze verhoogde waarde op termijn kunnen verwerven.

Vervolgens zet men ook in op een aanbod van **care- en comfortdiensten** waarop de gebruikers van het platform een beroep zullen kunnen doen. Enerzijds worden er diensten aangeboden voor personen met een geïdentificeerde zorgnood zodanig dat zij langer kwalitatief kunnen thuis wonen. Anderzijds wordt er ook een dienst voorzien voor zij die voor een kortere periode aan de kust verblijven.

Het 'Build & Care'-platform zal ook de mogelijkheid aanbieden om te participeren in het **sociaal en cultureel leven** in de gemeente.

Ten slotte voorziet men ook een **matchingsdienst**. Deze dienst moet ervoor zorgen dat de gebruikers informatie, activiteiten, mantelzorg en buurtdiensten, maar ook woningen die op hun maat en noden zijn afgestemd, eenvoudig kunnen terugvinden.

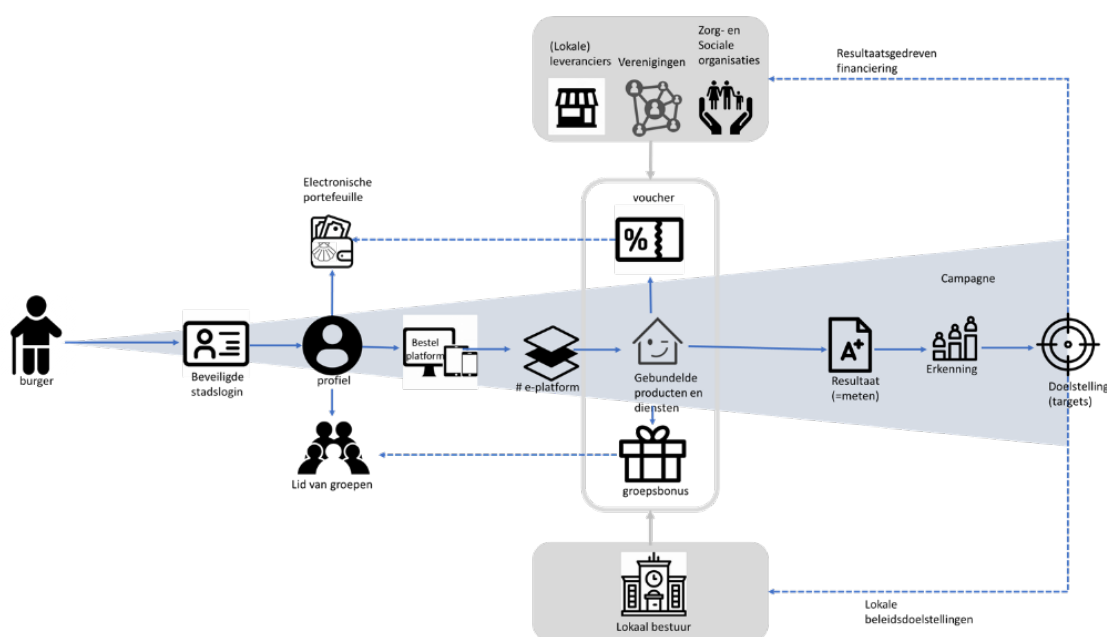
Aanvullende diensten worden bepaald op basis van lokale beleidsdoelstellingen door de uitbouw van programma's die op het 'Build & Care'-platform kunnen gelanceerd worden (gebruikmakend van de vier hefboomen (zie infra)), door verdere analyse van de vraag en de integratie van bestaande online dienstenplatformen voor individuele producten/diensten.

3.4 Hefbomen

'Build & Care' is dus een platform die de vraag (1^{ste} verblijvers, 2^{de} verblijvers en verblijfstoeristen) samenbrengt met een aanbod van lokale ondernemers, verenigingen en sociale organisaties en diensten van het lokaal bestuur. Op die manier wordt de maatschappelijke impact, namelijk mensen langer zelfstandig thuis laten wonen, geoptimaliseerd. Daarvoor bouwt 'Build & Care' vier belangrijke hefboomen uit:

1. Hefboom 1: digitale toegankelijkheid

'Build & Care' bouwt een **stedelijk digitaal profiel** uit voor ieder huishouden alsook voor de verenigingen van mede-eigendommen in de gemeente. Daarnaast voorziet het ook een digitale omkaderde 'internet of things'-infrastructuur voor leeftijdsonafhankelijk en kwalitatief wonen. Ieder huishouden zal een login voor zijn profiel kunnen verkrijgen, waarna de gezinsleden een eigen individuele micro-account kunnen creëren. Met deze accounts zullen de gebruikers toegang krijgen tot het 'Build & Care'-platform en zullen ze bijgevolg ook toegang krijgen tot de verschillende diensten. Een mogelijke toepassing is het ontwikkelen van een statuut voor personen met een hogere zorgnood zodat ze optimaal kunnen ondersteund worden door het aanbieden van aangepaste producten en dienstenbundels. Een andere toepassing is het koppelen van hun account aan een bewoners-/verblijfskaart van de stad of gemeente. Een belangrijk element hierbij is, dat het profiel beheerd wordt door de stad of gemeente en niet door een privaat bedrijf. Op deze manier is het mogelijk om impactmetingen te doen op collectief en individueel niveau. Bovendien bevordert dit ook de transparantie, het vertrouwen en de beveiliging voor de eindgebruiker.



Figuur 6. Digitale toegankelijkheid vanuit het perspectief van de burger.

'Build & Care' bouwt deze digitale infrastructuur om:

- mensen op een gemakkelijke wijze te bereiken en te ontsluiten voor lokale initiatieven en het aanbod van verschillende producten en diensten,
- de toegankelijkheid voor personen (bv. ouderen) naar de woning en levering van diensten en producten te vereenvoudigen,
- mensen gemakkelijker op te volgen inzake veiligheid en gezondheid.

Deze infrastructuur zal toelaten om een open platform uit te bouwen waarop lokale zorg- en welzijnverleners, toerisme en lokale diensten- en productleveranciers hun producten en diensten op een digitale manier kunnen aanbieden.

2. Hefboom 2. Slimme bundeling

Binnen het concept 'Build & Care' staat het aanbieden van gecombineerde producten en diensten centraal. Het platform moet de aankoop van deze diensten en producten vereenvoudigen om langer en kwalitatiever te verblijven aan de kust.

Dit wordt gerealiseerd door:

- het ontwikkelen van pakketten die producten en diensten eenvoudig samenbrengen en die het verblijven aan de kust vergemakkelijken voor iedereen. De pakketten brengen zowel zorg- als comfortdiensten samen om concrete impact te realiseren op het welbevinden van de eindgebruiker;
- het opzetten van groepsaankopen zodat de investeringskosten die een impact kunnen hebben op het kwalitatief verblijven aan de kust dalen. De drempel om een kwalitatieve en impactvolle renovatie uit te voeren zal hierdoor sterk verlaagd worden.

3. Hefboom 3. Kwaliteitslabel

Door het toekennen van een kwaliteitslabel zal 'Build & Care' eigenaars aanmoedigen om hun woning en de gemeenschappelijke delen ervan op te waarderen tot een optimaal toegankelijkheidsniveau én de geschiktheid om levenslang te kunnen blijven wonen. Om de meerwaarde van de toegankelijkheid van de woning voor personen met verschillende graden van mobiliteitsbeperking te capteren in de vastgoedwaarde, wordt er voor de deelnemende woningen een gradueel kwaliteitslabel toegekend. 'Build & Care' zal door middel van het kwaliteitslabel tevens instrumenten uitbouwen om personen met bepaalde mobiliteitsbeperkingen te matchen met de juiste woning om intra-wijkverhuis te faciliteren en om bijgevolg leeftijdsonafhankelijk wonen en verblijven in de wijk mogelijk te maken. Bovendien zal ook het woonpatrimonium opgewaarderd worden door de diversiteit en het aantal woonoplossingen voor personen met mobiliteitsbeperkingen te vergroten.

4. Hefboom 4. Beloningssysteem

Door de uitbouw van een couponmodel zorgt 'Build & Care' voor:

- een lock-in strategie om lokale afname van diensten en producten van handelaars in de omgeving te stimuleren;
- een incentive om producten en diensten te promoten die langer en kwalitatiever thuis wonen bevorderen.

Inwoners verwerven virtuele munten door een couponmodel met bonuscodes. Voor de kustgemeenten wordt deze virtuele coupon aangeboden onder de vorm van een schelp. De coupons worden gespaard in een digitale portefeuille die kan verbonden worden aan de eerder vermelde platformaccount. De coupons kunnen worden uitgegeven door producten en diensten bij lokale aanbieders aan te kopen en (deels) te betalen met de virtuele coupon.

De lokale coupon wordt 100% gedekt door een gelijke monetaire waarde die betaald wordt door de middenstand, de gemeente en/of derden zoals mutualiteiten en verzekeringen. De kortingen die de handelaars bijvoorbeeld bieden zullen dan niet rechtstreeks worden verrekend aan de klant, maar worden in virtuele coupons terugbetaald in een digitale portefeuille van de klant. Daarnaast kunnen lokale besturen investeren in de virtuele coupon door bijvoorbeeld een deel van de gemeentelijke taks te compenseren met

virtuele coupons. Een voorbeeld hiervan zou kunnen zijn het herzien van de mantelzorgpremie in de lokale gemeente/overheid. Daarnaast kunnen ook derden bijdragen aan de virtuele coupons door te investeren naar aanleiding van een bepaalde impact die door 'Build & Care' gerealiseerd werd.

3.5 Digitaal platform

De aanbodzijde van het platform zal worden uitgebouwd binnen een open businessmodel. Lokale overheden, bedrijven, handelaars en zorgorganisaties zullen er hun diensten en producten non-exclusief kunnen aanbieden. Daarvoor dienen ze enkel een zogenaamd 'service level agreement' aan te gaan. Dit moet ervoor zorgen dat de kwaliteit van de leveringen van diensten en producten ten allen tijde gewaarborgd wordt. Wat de groepsaankopen en abonnementsdiensten betreft, zullen dienstverleners na een aanbestedingsprocedure geselecteerd worden als onderaannemers van een gebundelde dienst van 'Build & Care'.

De begunstigen zijn de inwoners en de Verenigingen van Mede-eigendommen, die een toegang kunnen krijgen tot een beveiligd communicatieplatform voor hun leden. Via het platform worden de voordelige groepsaankopen voor de verbetering van de fysieke omgeving van het appartementsgebouw in de kijker gezet. Naast het online-gedeelte, onderzoeken we in samenwerking met de steden en gemeentes ook de mogelijkheid om een offline dienstenkiosk uit te bouwen.

3.6 Opportuniteiten

3.6.1 Voor intergenerationeel wonen

1. Een positief groeiscenario voor de kust waar de vergrijzing een meerwaarde is, die hand in hand gaat met andere economische activiteiten aan de kust.
2. Een meerwaarde zijn om de sociale cohesie en het sociocultureel weefsel aan de kust te versterken.
3. De sociale diensten van de lokale besturen ontlasten en versterken.
4. Een regionale groeistrategie voor de kust waar alle leeftijden een plaats hebben. Economische modellen in Australië en USA tonen aan dat voor iedere 50 migranten in een regio een tewerkstelling wordt gecreëerd van 6,8 FTE⁹.

3.6.2 Voor renovatie

1. Op een slimme wijze privé appartementen aanpassen aan de woonnoden van een oudere bevolking.
2. De gemeenschappelijke delen in een woonblok renoveren tot leeftijdsonafhankelijke ruimtes in functie van wijzigende woon-, zorg- en comfortnoden.
3. De meerwaarde van het vastgoed valoriseren voor de eigenaars van de woningen.
4. Optimaal gebruik maken van technologie en producten zoals bv. assistieve technologieën, los meubilair, slimme tools, etc. die oplossingen bieden voor wijzigende woon-, zorg- en comfortnoden.
5. Door renovatie en slimme technologie een meerwaarde bieden voor tweede verblijvers.
6. In een functionele economie draait het minder om producten te verkopen, maar vooral om functionaliteit te verkopen, zodoende impact na te streven.

Mogelijks eveneens integratie van nieuwe modellen zoals ouderen woonrecht bieden als een alternatief voor een eigen, privatieve woning.

⁹ Bron: <http://www.regionalaustralia.org.au/home/2016/04/can-ageing-population-key-economic-growth/>

3.6.3 Voor een inclusieve maatschappij

1. Betaalbare oplossingen ontwikkelen om ouderen langer thuis te laten wonen.
2. Kosten voor kansarmen vermaatschappelijken door mantelzorg en/of door cross financiering.
3. Slim inhaken op de mogelijkheden die ontstaan door samen te werken met de sociale economie.

3.6.4 Voor nieuwe samenwerkingen met impact

1. Optreden als katalysator voor een geïntegreerde samenwerking tussen zorgactoren, sociale diensten, lokale economie en andere bedrijven met als doel te komen tot een collectieve visie, gecoördineerde en gebundelde diensten en gezamenlijke kwaliteits- en impact indicatoren en monitortools tussen deze actoren.
2. Een collectief impactmodel uitbouwen vanuit een duurzaam geïntegreerd businessmodel waar economische en maatschappelijke meerwaarde evenwaardig zijn en elkaar versterken.

3.7 Meerwaarde

3.7.1 Meerwaarde voor de bewoners

‘Build & Care’ biedt diverse voordelen voor inwoners en tweede verblijvers aan de kust. Door in te zetten op groepsaankopen wil het platform zorgen voor een efficiënte renovatie van de woningen. ‘Build & Care’ ontzorgt de eigenaars en de Verenigingen van Mede-eigendommen door het coördineren van de renovatiewerken die gerealiseerd worden door de groepsaankopen. Bovendien is het de bedoeling dat men via het platform ook voordelen bekommt voor de aankoop van hulpmiddelen en aangepast meubilair voor de woning. Een mogelijke optie is eveneens het aanbieden van tijdelijke, alternatieve woonoplossingen gedurende de renovatie.

Daarnaast biedt ‘Build & Care’ ook een all-in-one bestelplatform aan waar men terecht kan voor zorg- en comfortdiensten.

Door het gebruik van slimme technologie biedt ‘Build & Care’ ook monitoringdiensten op vlak van gezondheid, veiligheid en sociaal contact aan. Het gebruik van deze diensten wordt gestimuleerd doordat gebruikers ‘coupons’ kunnen verwerven. Daarmee kunnen ze bijvoorbeeld deelnemen aan culturele of sociale activiteiten of ze kunnen hun coupons inwisselen bij de deelnemende lokale handelaars.

Ook op het gebied van immobiliën biedt ‘Build & Care’ heel wat voordelen. Via het kwaliteitslabel is het de bedoeling om de meerwaarde van de verhoogde toegankelijkheid vlotter te verwerven. Op die manier kunnen personen met bepaalde zorgnoden beter gematcht worden aan een leeftijdsonafhankelijke woning op hun maat. De verkoop en verhuur van gelabelde woningen via de immosector en de kanalen van het ‘Build & Care’-platform krijgen zo een boost.

3.7.2 Meerwaarde voor de lokale overheden

'Build & Care' laat toe om op actieve wijze beleidsdoelstellingen van de gemeente/stad te realiseren op vlak van zorg, ouderen, woonomgeving, vereenzaming en sociale isolatie, warme samenleving, veiligheid, lokale middenstand en smart cities.

Zo is de grootste meerwaarde van 'Build & Care' voor lokale overheden dat ze een duurzame en integrale oplossing kunnen bieden voor de groeiende groep ouderen aan de kust en voor de verouderde wooninfrastructuur waar veel van deze ouderen wonen. 'Build & Care' laat mensen namelijk toe om langer en kwalitatiever leeftijdsonafhankelijk te kunnen wonen.

Daarnaast laat 'Build & Care' een lokaal bestuur toe om een meer proactieve rol op te nemen in de digitalisering van de stad door middel van de stedelijke login. Verder kan het bestuur ook een actieve rol spelen in de automatisatie, Internet of Things (IoT) en digitalisatie van woningen om leeftijdsonafhankelijk wonen mogelijk te maken. Op die manier laat 'Build & Care' een lokale overheid ook toe om greep te krijgen op de niet-aangepaste infrastructuur van appartementsgebouwen aan de kust.

Aan de hand van 'Build & Care' kunnen de lokale economie en de lokale verenigingen bovendien gepromoot worden bij de kustbewoners.

Door middel van coupons, groepsaankopen en digitalisatie tracht 'Build & Care' om meerwaarde te creëren voor zowel de individuele burger als de maatschappij.

Een laatste meerwaarde van 'Build & Care' is dat het lokale besturen een makkelijke tool aanreikt om de resultaten en de impact van de uitgevoerde programma's op een objectieve wijze te meten en te rapporteren waarmee toekomstig beleid kan voorbereid worden.

3.7.3 Meerwaarde voor de lokale economie

Het digitaal platform biedt de gebruikers een overzicht aan van geselecteerde lokale betrouwbare product- en dienstenleveranciers. Op deze manier heeft men concreet zicht op het aanbod in de lokale omgeving. Daarnaast worden bewoners ook gestimuleerd om producten en diensten af te nemen bij handelaars die aangesloten zijn bij het couponsysteem.

Ook zorgactoren zullen baat hebben bij het 'Build & Care'-platform. Zo kunnen ze bijvoorbeeld hun diensten uitbreiden om personen met mobiliteitsbeperkingen een gepersonaliseerde oplossing aan te bieden. Daarnaast biedt 'Build & Care' een efficiëntere monitorings- en opvolgingsdienst aan. Het laat bovendien ook toe om de zorg voor tweedeverblijvers beter af te stemmen met het lokaal zorgnetwerk.

Dankzij het kwaliteitslabel stijgt de attractiviteit van de regio.

3.7.4 Meerwaarde voor de vereniging voor mede-eigenaars

'Build & Care' ontzorgt de Verenigingen van Mede-eigenaars aangezien zij de regierol op zich neemt voor leeftijdsonafhankelijke renovaties. Zo maakt 'Build & Care' renoveren voor de verenigingen van mede-eigenaars goedkoper door het aanbieden van groepsaankopen. Daarnaast wordt er ook een groepsbeloning voorzien indien er een minimale afname is voor de renovatie van private appartementen door middel van de groepsaankopen. Bovendien biedt 'Build & Care' eveneens andere diensten zoals domoticadiensten aan die de vereniging van mede-eigenaars versterkt in haar rol. 'Build & Care' heeft ten slotte ook een (in)directe impact

op verbetering van de vastgoedwaarde door het kwaliteitslabel voor de gemeenschappelijke delen. Een versterking van de verhuurwaarde is het gevolg hiervan.

3.7.5 Meerwaarde voor de maatschappij

'Build & Care' heeft de ambitie zich in te schrijven in het 'quadruple aim impact'-model in de zorg (Figuur 7). Dat brengt op termijn heel wat maatschappelijke voordelen met zich mee. Vooreerst is er een betere zorguitkomst per capita. Ook de efficiëntie in de zorg en het welzijn per capita zouden aanzienlijk moeten verbeteren. Daarnaast zorgt het voor een betere kwaliteit en ervaring aan de kust. Ten slotte creëert het ook een betere werkomgeving voor zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers.



Figuur 7. Het quadruple aim impactmodel

Daarnaast kan de sociale cohesie door 'Build & Care' versterkt worden. Zo worden sociale ontmoetingen in de buurt bevorderd. Het 'warme buurt'-imago creëert bijgevolg een positief netwerkeffect. De toegang naar diensten in de zorg- en welzijnssector wordt eenvoudiger, en mensen nemen ook vaker deel aan lokale buurtactiviteiten. Bovendien wordt het bestellen van lokale producten en diensten door 'Build & Care' makkelijker. We zetten met andere woorden sterk in op lokale economische duurzaamheid. De versterking van de lokale middenstand, de versterking van de vastgoedwaarde, een verhoogde kwaliteitsbeleving van het leven aan de kust en een toename van kortetermijnverhuur moeten daar na een bepaald tijdsverloop het resultaat van zijn.

Ten slotte versterkt 'Build & Care' de levensloopgeschiktheid van buurten. Dat betekent concreet dat oudere personen langer in hun buurt kunnen wonen doordat ze makkelijk toegang hebben tot aangepaste diensten en woningen. Ook kinderen zouden in deze buurten veiliger, kwaliteitsvoller en autonomer moeten kunnen bewegen. Ouders en kinderen van oudere personen worden op die manier sterk ontzorgd.

4 Impact en indicatoren

Het uiteindelijke doel van 'Build & Care' is het realiseren van een zekere impact. Levenskwaliteit en levensloopgeschiktheid zijn daarbij belangrijke aspecten.

Enkele sleutelindicatoren om na te gaan of de gewenste impact wel degelijk wordt bereikt zijn:

- personen hoeven minder snel uit hun wijk te verhuizen door de aangepaste woningen en zorg op maat,
- de vastgoedwaarde van de woningen stijgt,
- er is een kwaliteitsimago voor leeftijdsonafhankelijke en leefbare buurt,
- er is een betere gezondheidsuitkomst,
- er is een betere zorgefficiëntie,
- er is een betere buurtervaring,
- er is een toename van kortetermijnverhuur,
- de sociale cohesie verhoogt duidelijk

HOOFDSTUK II: BUILD & CARE

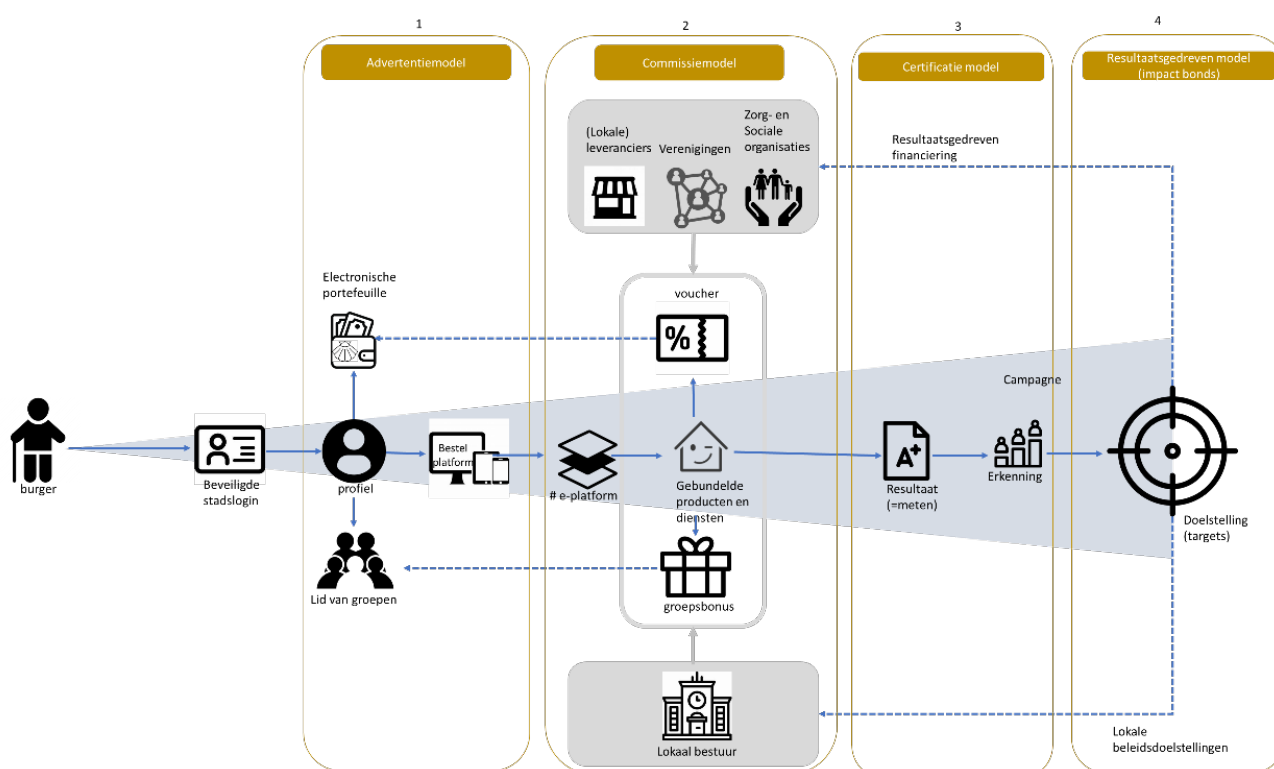
1 Inkomstenmodel

Ieder initiatief dient zelfbedruipend te zijn om de duurzaamheid te garanderen. Het inkomstenmodel van het 'Build & Care'-concept bestaat uit drie verschillende lagen. Iedere laag of schakel richt zich naar een andere klasse van begunstigen. Voor iedere klasse van begunstigen is er een aantrekkelijk aanbod.

Dit aanbod bestaat uit een waardenpropositie (**waardenidentificatie**), dienstennoden (**waardencaptatie**), een verdienmodel (**waardencaptatie model**) geformuleerd. De waardencaptatie strategie van iedere laag is in die mate bepaald dat het de waardenpropositie van de andere lagen versterkt.

We identificeren de volgende verschillende lagen (Figuur 8):

1. Het advertentiemodel.
2. Het verkoopscmissiemodel.
3. Het certificatiemodel.
4. Het resultaatgedrevenmodel.

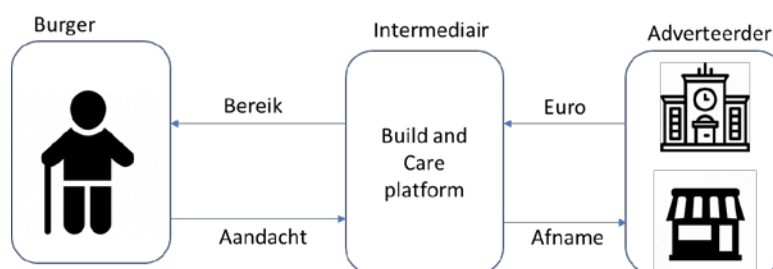


Figuur 8. Inkomstenmodel 'Build & Care'

1.1 Laag 1: het advertentiemodel

In deze toepassing is 'Build & Care' een platform tussen enerzijds eerste- en tweedeverblijvers aan de kust en anderzijds leveranciers van diensten en producten die leeftijdsonafhankelijk wonen en verblijven aan de kust faciliteren. Deze leveranciers kunnen middenstand zijn, lokale overheid, sociale organisaties, etc. . Het platform zal pakketten of bundelingen van verschillende diensten ontwikkelen op vraag van de lokale overheid. Ieder pakket zal een bepaalde meetbare doelstelling vooropstellen inzake bereik van doelgroep, uitkomst en/of impact op het kwalitatief leeftijdsonafhankelijk verblijven/wonen aan de kust.

Het platform zal vervolgens een campagne lanceren om het pakket en de verschillende onderliggende diensten te promoten bij eerste- en tweedeverblijvers aan de kust. Om de campagne uit te bouwen en de vooropgestelde doelstellingen inzake bereik te behalen, zal de lokale overheid als opdrachtgever (samen met de dienstenleveranciers) een vergoeding betalen. Deze vergoeding kan best vergeleken worden met de prijs die een organisatie betaalt binnen een advertentiemodel. Een advertentiemodel is het strategisch gebruik van een reclamemedium (in dit geval het 'Build & Care'-platform), met als doel een specifieke doelgroep te bereiken (Figuur 9).



Figuur 9. Inkomstenmodel voor het advertentiemodel

Proces:

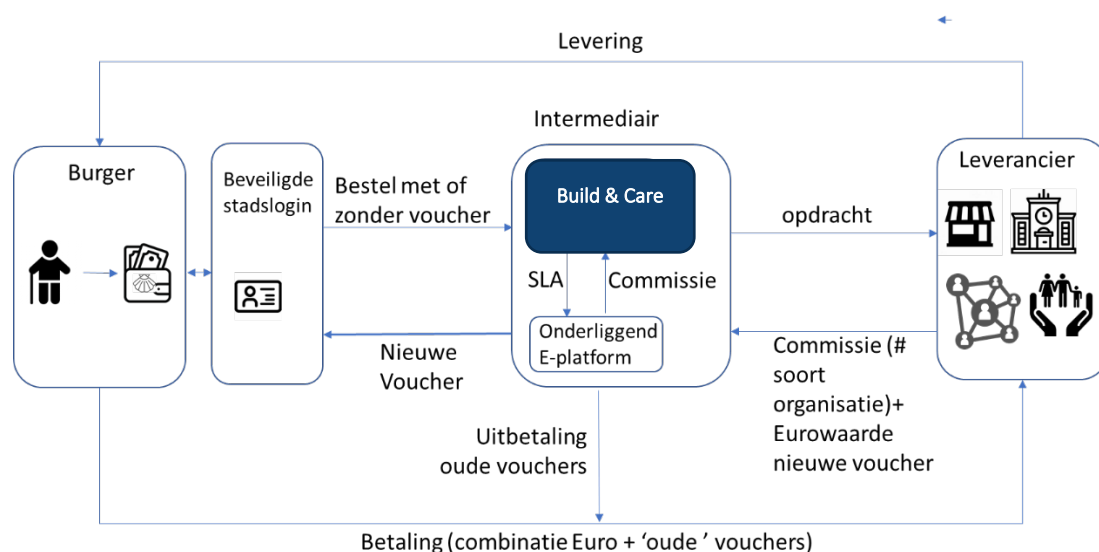
1. De leverancier van diensten die deelneemt in een programma en/of de lokale overheid die een programma bestelt, betaalt het platform een vergoeding voor het aantal en type mensen dat het platform moet bereiken in zijn campagne.
2. Het platform voert het programma uit en monitort het bereik, de interesse en de effectieve interactie bij de mensen van de vooropgestelde acties in het programma.
3. 'Build & Care' rapporteert de adverteerder over de behaalde resultaten in bereik, interesse en interactie.

1.2 Laag 2: het verkoopcommissiemodel

Door de uitbouw van een stedelijk profiel op een meta-bestelplatform, creëert het platform een unieke connectie tussen de klant/burger en leverancier. Het creëert hierdoor een unieke meerwaarde voor de leveranciers van diensten aangezien het nieuwe klanten aanrekt. Voor de promotie en dus het bereiken van de eindklant vraagt het platform een verkoopcommissie op iedere transactie die via het platform verloopt (Figuur 10).

De verkoopsc commissie bestaat uit twee aspecten.

1. **Split-profit:** het eerste aspect is dat er een verdeling zal overeengekomen worden met de verschillende online bestelplatformen waarmee het platform samenwerkt. De verdeling van de marge tussen het 'Build & Care'-platform en de deelnemende platformen zal overeengekomen worden in een service level agreement.
2. **Kortingvoucher:** het tweede aspect is dat het platform een incentive model op basis van kortingvouchers - 'coupons' - genaamd- uitbouwt om de eindgebruikers aan te moedigen om de dienst af te nemen. Leveranciers kunnen vouchers aankopen bij het 'Build & Care'-platform. De 'coupons' worden aangeboden aan de klant als een bonus op de aankoop van een product/dienst. De eindklant kan haar/zijn 'coupons' sparen op zijn 'Build & Care'-rekening en korting krijgen op volgende aankopen. 'Build & Care' neemt een verkoopsc commissie op iedere 'coupon' die ze verkoopt aan haar leveranciers.



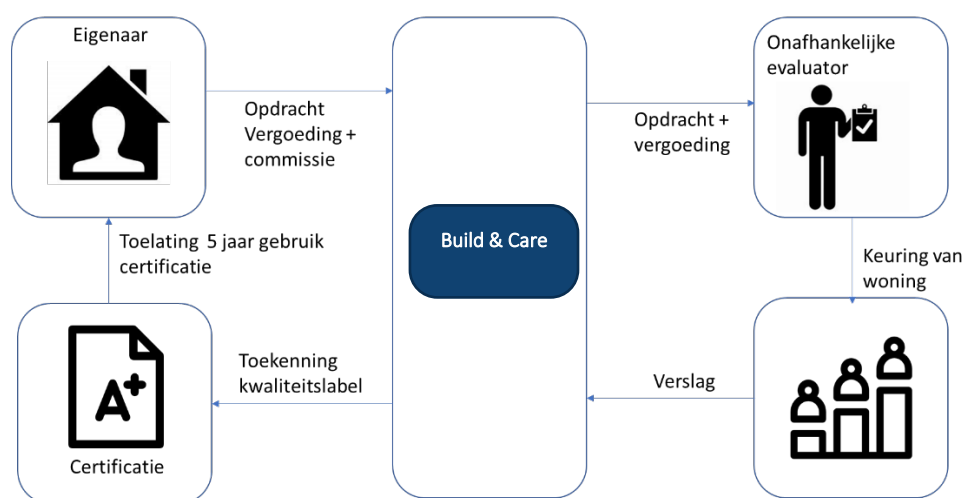
Figuur 10. Het inkomstenmodel van het verkoopsc commissiemodel.

Proces:

1. De eindgebruiker bestelt een product/dienst aangeboden in een 'Build & Care'-programma en betaalt al dan niet in combinatie met coupons (= kortingvouchers) op het onderliggende platform waar de leverancier zijn/haar diensten aanbiedt.
2. Het 'Build & Care'-platform krijgt een vooraf afgesproken deel van de commissie van het onderliggende online platform. De proportie van verdeling is vooraf vastgelegd tussen het 'Build & Care'-platform en het onderliggende platform via een service level agreement (=SLA).
3. De leverancier levert het product en/of de dienst aan bij de eindklant.
4. De leverancier beloont de eindklant met coupons (=kortingvouchers). Voor het aankopen van de kortingvouchers betaalt de leverancier een commissie aan het 'Build & Care'-platform.
5. De eindgebruiker spaart de coupons op zijn online rekening en kan ze gebruiken bij volgende betalingen van diensten/producten binnen de 'Build & Care'-programma's.

1.3 Laag 3: het certificatiemodel

Eén van de belangrijkste diensten van het 'Build & Care' platform is de renovatie van appartementen tot leeftijdsonafhankelijke woningen. Om de vastgoedwaarde van deze renovatie te verzilveren, bouwt 'Build & Care' een kwaliteitscertificatie uit zowel op niveau van de privéwoning als op het niveau van de gemeenschappelijke delen. Om de certificatie toe te kennen, zal een neutrale expert na de renovatie verifiëren welk kwaliteitsniveau op de woning van toepassing is. Op de certificatie zal het kwaliteitsniveau aangegeven worden. De certificatie geeft de eigenaar de toelating om de komende vijf jaar het logo van leeftijdsonafhankelijke woning te gebruiken bij de verhuur of verkoop van de woning. De eigenaar zal een forfaitaire som betalen voor de certificatie en de diensten van de expert (Figuur 11).



Figuur 11. Het inkomstenmodel van het certificatiemodel

Proces

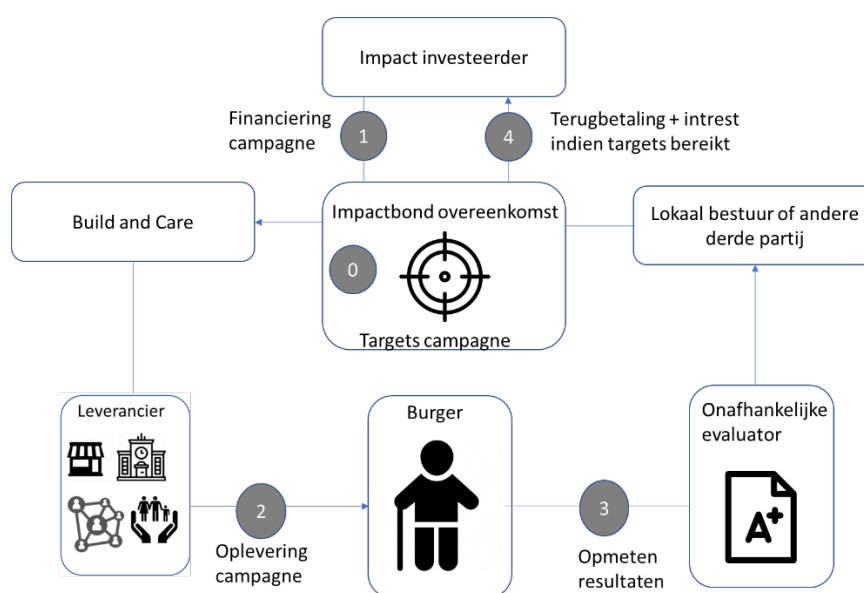
1. De eigenaar renoveert de woning en/of de gemeenschappelijke delen zodanig dat de woning een leeftijdsonafhankelijk verblijf gemakkelijker toelaat.
2. Een onafhankelijke expert keurt en kent de woning een bepaald niveau van het kwaliteitslabel 'leeftijdsonafhankelijk wonen' toe.
3. Op basis van het rapport van de onafhankelijke expert schrijft 'Build & Care' een certificaat uit voor vijf jaar.
4. De eigenaar betaalt een vergoeding voor de diensten van de onafhankelijke expert en het certificaat.

1.4 Laag 4: het resultaatgedrevenmodel

De missie van het 'Build & Care'-platform is om intergenerationeel veilig, gezond en kwalitatief te verblijven en te wonen (aan de kust). De diensten en producten die 'Build & Care' op zijn platform aanbiedt, moeten deze uitkomst en impact bereiken. Publieke actoren, verzekeraars en andere actoren in de maatschappij hebben belang dat het 'Build & Care'-platform zijn vooropgestelde uitkomsten en impact doelstellingen bereikt onafhankelijk van het aantal diensten en producten ze verkoopt. Om te verzekeren dat het platform niet enkel producten en diensten op de markt zet, maar ook daadwerkelijk uitkomsten en/of impact op individuen of groepen bereikt, voorziet het businessmodel, resultaatgedreven inkomstenstromen (Figuur 12).

Resultaatsgedreven financiering vergoedt het 'Build & Care'-platform enkel als het de vooropgestelde uitkomsten en impactdoelstellingen bereikt heeft. Een onafhankelijke evaluator wordt in het model aangeduid om de uitkomst en impact te monitoren en uit te maken of 'Build & Care'-platform zijn doelstellingen heeft bereikt. Resultaatsgedreven financiering stimuleert het 'Build & Care'-platform te focussen op de outcome van de verschillende programma's en niet enkel op de afname van producten en diensten.

Om de risico's te verlichten voor 'Build & Care' kan het resultaatsgedreven financieringsmodel uitgebouwd worden als een impactbond. In een impactbond financieren externe (impact) investeerders 'Build & Care'. 'Build & Care' voert het vooropgestelde programma uit en wanneer de targets bereikt worden, betaalt 'Build & Care' met de inkomsten van de resultaatsgedreven financiering, de investeerders terug.



Figuur 12. Het inkomstenmodel van het resultaatgedrevenmodel

Proces:

1. Een overheid, verzekeraar (publiek of privé) of andere actor onderschrijft een overeenkomst met het 'Build & Care'-platform waarin ze een betaling garandeert indien het platform de vooropgestelde targets (uitkomst- of impactdoelstellingen) bereikt in een programma.
2. De overeenkomst voor resultaatsgedreven financiering laat 'Build & Care' toe om risico- financiering op te halen bij impact investeerders en het programma voor te financieren.
3. 'Build & Care' voert het programma uit door het opzetten van een campagne.
4. Een onafhankelijke evaluator bepaalt of 'Build & Care' de vooropgestelde doelstellingen en impact heeft bereikt.
5. Indien de target werd bereikt, krijgt 'Build & Care' resultaatsgedreven vergoeding van de overheid, verzekeraar (publiek of privé) of andere actor. Met deze middelen betaalt het platform de impact investeerder terug en vergoedt zo het gedragen risico met een interest.
6. De winsten op de gehele transactie is de meerwaarde voor het 'Build & Care'-platform.

1.5 Samenvatting

| | Advertentiemodel | Verkoopscommissie model | Certificatiemodel | Resultaatsgedreven model (impact bond) |
|------------------------------|--|---|---|---|
| Type | Transactioneel model | Relationeel model | Transactioneel model | Systemisch model |
| Waarden identificatie | Het platform bereikt personen om langer en kwalitatiever te verblijven aan de kust. | Het platform biedt een unieke klantenrelatie en bereik aan voor leveranciers van producten en diensten. | Het platform biedt een kwaliteitsmerk aan om de vastgoed meerwaarde voor renovatie naar leeftijdsonafhankelijke woning te consolideren. | Het platform biedt een instrument aan om strategische beleidsdoelstellingen en impact te behalen. |
| Klant | De besteller van een programma bij het platform en/of leveranciers van producten/diensten in het programma. | Leveranciers van producten/diensten in het programma. | Eigenaar van een appartement aan de kust en/of vereniging van mede-eigenaars (=VME). | Een overheid, verzekeraar (publiek, privé) of andere actor die belang heeft dat mensen langer en kwalitatiever verblijven aan de kust. |
| Waarden creatie | -Beveiligde stadslogin die toelaat om toegang te hebben naar diensten in de onderliggende programma's. De uitbouw van een meta-platform om diensten aan te bieden -Service level agreements met verschillende (onderliggende) online platformen voor bundeling van diensten en betere coördinatie. -De uitbouw van het korting coupon systeem. -Het opzetten van campagnes om producten en diensten te promoten. | | Certificatie en uitgave van kwaliteitslabel dat geldig is voor 5 jaar. | - De uitbouw en uitvoering van programma's om strategische beleidsdoelstellingen te bereiken. - Het objectief meten van de uitkomsten en impact van de campagnes. |
| Waarden captatie | - Vergoeding voor het opzetten van de lokale campagne. - Hoogte van vergoeding wordt bepaald door type en aantal personen bereikt in campagne. | - Split-commissie model: deel van commissie voor onderliggend platform voor iedere transactie is vergoeding voor 'Build & Care' (% vastgelegd in SLA). - Commissie bij uitgifte korting coupons. | - Vergoeding voor certificatie en label. | - Vergoeding indien resultaat- of impact target bereikt wordt. Mogelijkheid om via impactbonds (of soortgelijk model) risico financiering aan te trekken om programma uitbouw en campagnes te voorfinancieren. |

2 Activiteiten

Op het 'Build & Care'-platform kunnen volgende activiteiten online worden aangeboden, welke modulair kunnen worden ontwikkeld:

- groepsaankopen renovatie leeftijdsonafhankelijk wonen;
- groepsaankopen slimme domotica voor gezond, veilig en toegankelijk wonen;
- acties rond sociale isolatie en vereenzaming;
- certificeringslabel voor het vastgoed;
- couponmodel.

2.1 Groepsaankopen renovatie leeftijdsonafhankelijk wonen

2.1.1 Situering

Voor woningeigenaars, en zeker voor de ouderen onder hen, is een renovatietraject organiseren vaak een te grote opgave. Ondersteuning hierbij is in de eigen directe omgeving niet steeds voorhanden. Via groepsaankopen voor leeftijdsonafhankelijke woonoplossingen, wil het 'Build & Care'-concept ouderen daarmee helpen en hen zo ontzorgen.

'Build & Care' heeft de ambitie om het woonpatrimonium in een wijk op te waarderen door de diversiteit en het aantal woonoplossingen in een wijk te vergroten. Door het inzetten van een pallet aan diverse woonoplossingen binnen een wijk wordt leeftijdsonafhankelijk wonen en verblijven op wijkniveau mogelijk.

'Build & Care' wil iedere eigenaar daarom de mogelijkheid bieden om zijn of haar woning en de gemeenschappelijke delen ervan op te waarderen. Daarbij is het uiteraard wel de bedoeling dat de economische meerwaarde van het levensbestendig renoveren van de woning opweegt tegenover de renovatiekost.

Om de meerwaarde van dergelijke renovaties te verzilveren in een hogere vastgoedwaarde, zal er voor de deelnemende woningen een gradueel kwaliteitslabel worden toegekend. Het laagste niveau zal daarbij toegekend worden aan de minst toegankelijke woningen en/of gemeenschappelijke delen ervan, terwijl het hoogste niveau aan woningen en/of gemeenschappelijke delen met de grootste toegankelijkheid voor personen met een mobiliteitsbeperking zal worden toegekend.

'Build & Care' zal door middel van een kwaliteitslabel bovendien ook instrumenten uitbouwen om personen met bepaalde mobiliteitsbeperkingen te matchen met de juiste woning in de huur- en koopmarkt. Een intra-wijk verhuis wordt op die manier veel eenvoudiger en ook leeftijdsonafhankelijk wonen en verblijven in de eigen wijk wordt daardoor mogelijk.

2.1.2 Proces

1. Productbepaling

De productbepaling gebeurt op basis van een screening van de leeftijd van de gebouwen en de leeftijd van de bewoners van de appartementen. De combinatie hiervan zorgt dat de meest prioritaire buurten voor renovatie in kaart worden gebracht.

In samenspraak met de initiatiefnemers wordt op basis van deze screening (op het niveau van een gebouw of een buurt) vastgelegd voor welke renovatieproducten een groepsaankoop wordt georganiseerd en of dat voor de privaatieve en/ of gemeenschappelijke delen zal gebeuren.

Naast de evidente aanpassingen op energetisch niveau worden er een aantal stapsgewijze verbeteringen aangebracht in de appartementen die noodzakelijk zijn om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. In bijlage 1 worden er twee voorbeelden van renovaties in detail weergegeven.

2. Wervingscampagne en verkennen van aanbodzijde

'Build & Care' toetst af hoe de product- en/of dienstpakketten van de groepsaankopen voor deze specifieke renovaties van zowel privé - als gemeenschappelijke delen aantrekkelijk gemaakt kunnen worden voor de verschillende actoren. Zo wil 'Build & Care' de deelnemers van de groepsaankopen verzekeren dat ze een kwalitatief aanbod krijgen tegen een scherpe prijs.

Eens de groepsaankoop pakketten theoretisch samengesteld zijn op basis van de analyse van een aantal appartementen met een gelijkaardige typologie (typebeschrijving, benodigde materialen/producten, algemene bepalingen, richtprijzen...) zal 'Build & Care' onderhandelingen voeren met potentiële dienstverleners. Geschikte bedrijven en toeleveranciers worden in functie van de geselecteerde pakketten van diensten en producten aangeschreven en gevraagd om hun interesse tot samenwerking te betonen. Op basis van het schaalvoordeel dat via de groepsaankoop wordt gerealiseerd is dergelijke vraag vanuit de private markt ook interessant voor de dienstverlener.

'Build & Care' neemt de eigenaars van onaangepaste woningen zo het tijdrovende uitzoekwerk (technisch, financieel, planning,...) dat bij dergelijke renovaties hoort, uit handen. Zij leveren alle benodigde informatie op maat aan, zodat deelnemers een weloverwogen beslissing kunnen maken. 'Build & Care' zal vooraf ook peilen naar de interesse van de eigenaars voor een of meerdere van de pakketten. De waargenomen interesse en dus de potentiële afzetmarkt zal ter info aan het offertebestek voor de aannemers/ leveranciers worden toegevoegd.



De aanbodzijde van het digitaal platform zal worden uitgebouwd binnen een open businessmodel dat ondersteund wordt door de lokale overheid maar als organisatie een privaat initiatief is. 'Build & Care' wil eigenaars en ouderen ontzorgen en helpen. Daarbij gelooft 'Build & Care' in de kracht van consumenten die zich organiseren.

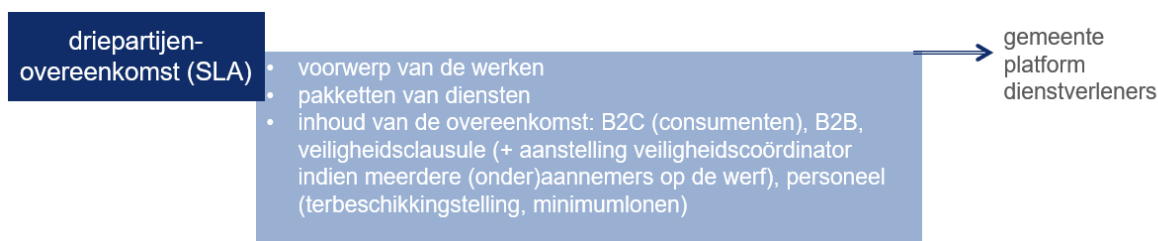
De intentie tot groepsaankoop van het pakket zal via verschillende informatiekanalen, ook via de gemeente(s), gecommuniceerd worden aan bewoners, eigenaars, ouderen, De lokale overheden kunnen hun beleid hiermee een gezicht geven.

Vervolgens gebruikt 'Build & Care' een online platform als mediator tussen alle betrokkenen. De gemeentes bieden technische ondersteuning aan het platform op basis van een concessieovereenkomst (zie infra).

Daarnaast kunnen lokale overheden ook subsidies toekennen voor bepaalde renovaties. Om de gemeenschappelijke delen te renoveren kan men desgewenst beroep doen op civic crowdfunding.

3. Definiëren van service level agreement

Tijdens de gesprekken met de geïnteresseerde leveranciers worden door het platform een aantal concrete afspraken gemaakt rond de administratieve organisatie, snelheid en kwaliteit van oplevering, sociale voorwaarden (lokale tewerkstelling en sociale economie) en betalingsvoorwaarden. De leveranciers die na het doorlopen van dit proces ook effectief willen deelnemen aan de groepsaankoop, worden ingeschreven voor de officiële offertevraag.



Voor de concrete invulling van de voorgestelde pakketten met producten en diensten wordt aan de hand van de eerder opgestelde beschrijving een offertevraag gericht naar ingeschreven leveranciers. Het aantal potentiële klanten die gedetecteerd werden via een peiling wordt zoals eerder vermeld ook aan de ingeschreven leveranciers meegedeeld. De offertevraag omvat ook de kwalitatieve en financiële gunningscriteria.

Zo kan de leverancier desgevallend rekening houden met volgende zaken bij het bepalen van zijn prijszetting:

- Coördinatie van alle werken, planning, verhuis;
- Stelposten voor keuken, sanitair;
- Stelposten voor een vast aantal deuren/aanpassingen;
- Een prijs per m2 voor opfrissingswerken;
- Een prijs voor technologische diensten (basispakket + upgrades?);
- Prijs voor tijdelijke woonst / opvang gedurende de werken.

Er dient ook steeds een post 'werfinrichting en veiligheidscoördinatie' voorzien te worden en afhankelijk van de opties die genomen worden en van de omvang van de werf (aantal aan te pakken ruimtes) kan dit sterk uiteen lopen.

Dergelijke groepsaankoop die aanleiding geeft tot de bundeling van een aantal takenpakketten biedt de mogelijkheid om een voordeliger prijszetting te realiseren. De grootorde van het prijsverschil hangt af van de impact van de bundeling van de werken:

Het lokaal bestuur kan zelf de indicatoren vastleggen wanneer de impact door de bundeling van producten en diensten wordt behaald. Bijvoorbeeld 10 parallelle renovaties in één straat, 50 parallelle renovaties in een buurt, X parallelle renovaties in één gebouw,

Vervolgens worden de ontvangen offertes vergeleken op basis van de gunningscriteria, waarna de meest gunstige offerte wordt geselecteerd. Daarbij voorziet 'Build & Care' in controle van de kwaliteit van de geleverde producten en diensten door onafhankelijke partijen. Ieder aanbod moet namelijk voldoen aan de hoge kwaliteits- en garantievoorwaarden die vooraf opgelegd werden aan leveranciers en de aangeboden producten. Gezien de grotere omvang van de nodige producten en/of diensten, wordt ervan uitgegaan dat leverancier betere voorwaarden en prijzen zullen aanbieden.

4. Campagne

De eigenaars van de appartementen en de syndici van de flatgebouwen in een bepaalde buurt worden aangeschreven met een concreet voorstel van groepsaankoop en uitgenodigd om zich in te schrijven. Deelname aan een groepsaankoop is uiteraard volledig vrijblijvend. Een deelnemer beslist pas na de veiling (stap 6) of hij of zij effectief gebruik wil maken van de groepsaankoop.

5. Veiling

De veiling gebeurt meestal in drie rondes. In een eerste ronde worden de biedingen door de verschillende leveranciers bekendgemaakt. De tweede ronde geeft de leveranciers de mogelijkheid om, op basis van de resultaten van de eerste ronde, een beter bod uit te brengen. Na de tweede ronde wordt het winnende (en laagste) bod aan alle leveranciers bekendgemaakt. In de derde en laatste ronde wordt aan de leveranciers de mogelijkheid geboden om ten opzichte van het laagste bod uit de tweede ronde hun finaal en beste bod bekend te maken. De leverancier die in de derde en laatste ronde het beste bod heeft uitgebracht, is de winnaar van de veiling. Indien bij het begin van de veiling verschillende loten werden geïdentificeerd, bestaat de mogelijkheid dat er verschillende winnaars zijn, dit wil zeggen verschillende winnaars per lot.

6. Ultiem aanbod

Na het afronden van de veiling worden de consumenten op de hoogte gebracht van de winnende offerte. Elke consument krijgt van het 'Build & Care'-platform een individueel voorstel en ook een berekening van het besparingspotentieel.

7. Uitvoering renovatie

Het platform verzorgt de algemene communicatie over de renovatie. De leveranciers interageren direct met de klant. In deze fase wordt aan de consument bijvoorbeeld uitgelegd welke procedure hij moet volgen indien hij op het ontvangen voorstel wenst in te gaan.



De gemeente kan de renovatie van het verouderd patrimonium ondersteunen via deze groepsaankopen aan de hand van een specifieke subsidie, ... Het 'Build & Care'-platform zelf volgt het correct verloop van de aankopen en de werken op en ondersteunt de uiteindelijke klant in geval van vragen of problemen.

8. Opvolging

Het platform inventariseert de verworven informatie (o.a. staat patrimonium, aanpassingen,...) voor studie, onderzoek en statistiek in overleg met de gemeente.

opvolging naleving criteria kwaliteitslabel + algemene communicatie over de renovatie (geen opvolging van de werken zelf)

→ platform

2.1.3 Producten en diensten

Oplossingen voor het levensloopbestendig aanpassen van zowel de private als gemeenschappelijke delen van de bestaande appartementsgebouwen worden gezocht op vlak van (i) toegankelijkheid, bereikbaarheid en mobiliteit, (ii) energetisch en bouwfysisch comfort, duurzaamheid en (iii) veiligheid.

Naast de evidente energetische renovaties denken we concreet aan:

- Het verbeteren van toegankelijkheid door aanpassen gebruiksruimtes (waaronder badkamer, keuken, ...) circulatieruimtes, binnendeuren,... door
 - drempels wegwerken;
 - rustpunten of zitmogelijkheid in gangen/inkom;
 - grijpbare ergonomische deurkrukken / handgrepen;
 - traplift of plateaulift;
 - aangepast brievenbusgeheel (onderrijdbaar, tussen 80 en 120 centimeter boven vloerpas);
 - ruwbouwmaat breedte binnendeuren 105cm;
 - deuren of deurkaders in contrasterende kleur t.o.v. de wand;
 - stootvaste materialen;
 - kortpolige deurmatten, ingewerkt;
 - borstweringshoogte en onderverdeling van de ramen die onbelemmerd zicht toelaten;
 - afgeronde hoeken (meubilair, radiatoren, ...);
 - fysieke verbinding tussen slaap- en badkamer;
 - ruimte naast bed voor hulpmateriaal.
- De renovatie van sanitaire ruimtes (badkamer, toilet,...) door
 - drempelloze douche in sanitaire ruimte;
 - handgrepen en beugels in sanitaire ruimte;
 - onderrijdbare lavabo + aangepaste spiegel in de sanitaire ruimte;
 - ééngreeps thermostatische mengkraan te installeren.
- De renovatie van de keuken door bijvoorbeeld een open keuken naar leefruimte (evt. met onderrijdbare module) te plaatsen.
- Het vernieuwen van de gebouwschil in samenspraak met de VME.
- Het vervangen van enkele door dubbele beglazing al dan niet mibv het buitenschrijnwerk.
- Het aanpassen van de technische installaties, al dan niet in samenspraak met de VME.

Op verschillende vlakken vormen deze renovaties echter een bijzondere uitdaging. Een doorgedreven renovatie van appartementsgebouwen is technisch veelal complex, vereist de nodige eensgezindheid onder mede-eigenaars en is ook financieel helemaal niet vanzelfsprekend. Dit zorgt er voor dat renovatie vaak uitblijft of slechts fragmentair gebeurt.

Het huidige wetgevend kader inzake patrimonium en renovatie van bestaande gebouwen loopt bovendien niet steeds parallel met de reële noden of haalbaarheid van infrastructurele oplossingen. Zo zijn aanpassingen die bijvoorbeeld de toegankelijkheid of het energetisch comfort van het gebouw verbeteren soms moeilijk te verzoenen met de eigendomsstructuren of brandnormen.

2.1.4 Motivatie

Vandaag krijgen gezinnen weinig of geen incentives om bij de bouw en de renovatie van hun woning om rekening te houden met het principe van levensloopbestendig wonen. De stagnatie in het aantal aangepaste woningen in Vlaanderen is daar het duidelijkste bewijs van. Zowel bij nieuwbouw als bij renovatiewerken moet er meer aandacht zijn voor de levensloopbestendigheid van de woning. Levensloopbestendige renovaties zorgen voor extra veiligheid en comfort en garanderen een vlotte toegankelijkheid. Daarom is een combinatie van preventieve en ondersteunende maatregelen, die zowel oog hebben voor de woonkwaliteit, duurzaamheid als voor aangepastheid of aanpasbaarheid aangewezen. Ouderen vinden het vaak moeilijk een betrouwbare partner te vinden voor de uitvoering van werken aan hun woning. Indien het digitaal platform, met ondersteuning vanuit de lokale overheid hierin de regie kan opnemen, is dit een impactvolle manier om hierop een antwoord te bieden.

2.1.5 Impact

Via de groepsaankopen gaat 'Build & Care' voor zowel de eigenaars, leveranciers, dienstverleners, zorgactoren als de overheid op zoek naar economische opportuniteiten die het renovatieproces kunnen stimuleren.

De opdrachten voor de leveranciers en/of dienstverleners worden op deze manier groter, waardoor de particuliere markt voor hen interessant wordt. De gemaakte efficiëntiewinsten creëren bovendien zowel een prijsvoordeel dat ten goede komt aan de eigenaars van de woning, als een inkomstenstroom voor het digitaal platform die zo (mee) de kosten van het platform dragen.

Er wordt ten slotte ook verwacht dat het renoveren van volledige appartementsgebouwen en/ of de individuele wooneenheden ook een uitermate positieve invloed zal hebben op de directe omgeving en de wijk.

2.2 Groepsaankopen slimme domotica voor gezond, veilig en toegankelijk wonen

2.2.1 Situering

De vooruitgang op het gebied van informatie, communicatie en IoT-technologieën leidt tot de introductie van nieuwe apparaten die onze leefomgeving kunnen transformeren. Een van de meest veelbelovende plaatsen waar dergelijke technologieën toegepast kunnen worden, is de leefomgeving van oudere personen. Het zijn hulpmiddelen waardoor senioren langer zelfstandig kunnen wonen. Deze groepsaankopen focussen zich voornamelijk op actieve alarm- en detectiesystemen. De doelen daarbij zijn:

- **zelfstandig ouder worden:** ouderen willen veilig en met een passend kwaliteitsniveau in hun eigen huis blijven wonen;
- **controle van de zorgkosten:** de zorglast valt vaak terug op het gezin van de zorgbehoevende, waardoor expliciete en impliciete kosten ontstaan die kostenverhogend zijn voor de sociale en gezondheidsdiensten. Het beheersen van deze kosten betekent ook het bereiken van efficiëntie doelstellingen;
- **de creatie van een ICT-netwerk** dat mantelzorgers, familie, burens en zorgverleners ondersteunt en gemoedsrust brengt;
- **het vermijden van sociaal isolement** en het promoten van sociale activiteiten in de buurt.

2.2.2 Producten en diensten

- De product-dienstcombinatie van sensoren:

De product-dienstcombinatie van allerlei sensoren laat de burger toe om onverwachte crisisgebeurtenissen passief en actief te beheren. Een mogelijke combinatie kan bestaan uit volgende sensoren:

- het persoonlijke alarmsysteem: een paniekknop met een microfoon om een alarm te verzenden en te communiceren vanuit elke kamer in de woning;
 - een valdetectiesysteem met audiosysteem: sensoren die situaties identificeert waarin plotselinge versnellingen hebben plaatsgevonden;
 - overstromings-, brand- en gassensoren: sensoren die afwijkingen in de omgeving detecteren;
 - bewegingsdetectoren: sensoren die erop kunnen wijzen dat bepaalde kamers in het huis niet worden gebruikt, zoals de badkamer en de keuken. Dat kan wijzen op een situatie van onvermogen om aan de meest elementaire behoeften te voldoen;
 - deuropening sensoren: sensoren die aangeven dat de persoon vertrekt of thuiskomt;
 - bellenpaneel op aangepaste hoogte;
 - anti-inbraaksystemen en alarmen om inbraken te voorkomen en het veiligheidsgevoel te verhogen.
- Open platform hub: de installatie van een hub om sensoren met elkaar te integreren en de data en sturing eenduidig te organiseren (IoT interoperable en KnX). Data-aggregatie van sensoren in de 'cloud' in combinatie met een 'artificial intelligence'-dienst die onregelmatigheden in de dagstructuur van de bewoners kan detecteren.
 - De connectie van de woning met een alarmcentrale waarbij ook een connectie met mantelzorgers via app of SMS kan gemaakt worden.

2.2.3 Motivatie

In een Zweeds onderzoek onderzochten Magnusson & al. (2005a) de waargenomen voordelen en nadelen van informatietechnologie die mantelzorgers ondersteunt om effectievere zorgdiensten te verlenen en om samen te werken met professionals.

Een Britse studie deed in 2002 onderzoek naar de implementatie van een 'televisie link systeem' bij senioren. Wanneer een oudere persoon de telefoon na een bepaald aantal beltonen niet opnam, kon de beller een camera manipuleren om te zien of de persoon in kwestie zich in een probleemsituatie bevond. De onderzoekers concludeerden dat zowel de oudere persoon zelf, als de mantelzorger de technologie leuk vonden. Ouderen gaven aan minder een gevoel van isolatie te ervaren, terwijl de mantelzorgers zich beduidend minder zorgen maakten (Winchester, 2002: 34).

2.2.4 Impact meeting

Om de impact van de installatie van deze sensoren te meten, kunnen we kijken naar de volgende indicatoren:

- aantal installaties in de private en gemeenschappelijke delen van de woning;
- aantal passieve en actieve alarmsignalen uitgestuurd vanuit de woning;
- kwaliteit en snelheid opvolging van alarmsignaal;
- gemoedsrust en veiligheidsgevoel bij bewoners en mantelzorgers.

2.3 Acties rond sociale isolatie en vereenzaming

2.3.1 Situering

Sociaal isolement en eenzaamheid ontstaan voornamelijk door twee elementen: een laag niveau van sociale interactie met anderen, gecombineerd met het gevoel van eenzaamheid.

Eenzaamheid is het subjectief gevoel over de kloof tussen iemands gewenste niveau van sociaal contact en haar werkelijke niveau van sociaal contact. Het verwijst dus naar de kwaliteit van de sociale contacten van de persoon in kwestie.

Sociaal isolement is een objectieve maatstaf voor het aantal sociale contacten dat mensen hebben. Het gaat om de kwantiteit, en dus niet om de kwaliteit van de sociale relaties. Zo kunnen mensen ervoor kiezen om een klein aantal, maar wel kwalitatieve sociale contacten te hebben.

Verschillende indicatoren van sociaal isolement en eenzaamheid zijn geassocieerd met een slechte gezondheid.

- **Sociale isolatie:** uit de resultaten van een vier jaar durende prospectieve studie bleek dat sociaal geïsoleerde mannen (niet getrouwd, minder dan zes vrienden of familieleden, geen lidmaatschappen in religieuze of sociale organisaties) een sterk verhoogd risico op cardiovasculaire dood hadden. Bovendien was het risico op overlijden als gevolg van een ongeval of zelfmoord zelfs verdubbeld, net als het risico op een niet-fatale beroerte.
- **Eenzaamheid:** uit een studie van JT. Cacioppo en S. Cacioppo (2014) bleek dat eenzaamheid in grotere mate geassocieerd is met een slechte gezondheid en dus meer is dan alleen sociaal isolement. Zij onderzochten twee elementen van sociaal isolement, zijnde sociale afzondering en waargenomen isolatie, op zowel fysieke als mentale gezondheid. Sterkere relaties werden aangetoond tussen eenzaamheid en slechte gezondheid (i.e. hart-en vaatziekten, ontstekingen en depressie), dan sociaal isolement zelf.

2.3.2 Producten en diensten

2.3.2.1 Digitaal inclusie programma

1. Wat

Het digitaal inclusie programma wil mensen aan de kust beter digitaal connecteren zodat interactie met familie, burens, vrienden en lokale diensten in de buurt eenvoudig wordt. De dienst bestaat uit volgende aspecten:

- **tabletlessen voor ouderen in de gemeente:** De organisatie van verschillende lessenreeksen voor computergebruik bij ouderen. Daarbij kan er bijvoorbeeld gefocust worden op digitale communicatie met kinderen, familie, burens, lokale handelaars...
- **leasing** van aangepaste computer of tablet met internettoegang die het contact met familie, informele en formele zorg bevordert, de toegang tot het lokale vrijetijdsaanbod vergemakkelijkt en die een aantal mantelzorg diensten toelaat. Een voorbeeld is Compaan.
- **onderhoudscontract:** beheerscontract voor onderhoud van en training met de computer of tablet.

2. Motivatie

Uit verschillende studies blijkt dat de toegang tot en het gebruik van internet eenzaamheid vermindert en sociale interactie bij ouderen verhoogt. Zo bleek uit een studie van Heo et al. (2015) dat een hoger gebruik van het internet ook een voorspeller is van hogere niveaus van sociale ondersteuning en verminderde eenzaamheid (Heo et al. 2015).

Bovendien bleken een drie weken durende computertraining en een computer/internet leenstelsel beide effectief te zijn in het terugdringen van bepaalde aspecten van eenzaamheid (Fokkema & Knipscheer 2007, Blazun et al. 2012).

2.3.2.2 Huisdiermatch dienst

1. Wat

De dienst bestaat eruit om mensen aan de kust met een hond met elkaar in contact te brengen. De dienst bestaat uit drie aspecten:

- **huisdierapp:** de app bestaat uit een profiel van de hond en een korte beschrijving van de eigenaar. Zo kunnen baasjes interageren met andere bezitters van honden. Op die manier kunnen ze bijvoorbeeld met elkaar afspreken om samen hun honden uit te laten. (Voorbeeld: App Meet My Dog - For Dog, DoggyDatez,).
- **monitoring en tracking tool:** een rfid of Bluetooth instrument registreert wanneer de eigenaar en de hond de woning verlaten. Daaraan kan bijvoorbeeld ook een GPS-sigitaal gekoppeld worden waardoor de hond makkelijk te tracken is, mocht hij weggelopen zijn;
- **leasing van hond:** een proefprogramma om een hond te adopteren voor personen op zoek naar een huisdier.

2. Motivatie

Uit een cross-sectionele studie van Krause-Parello (2012) bij vrouwen die een huisdier bezitten, blijkt dat het hebben van een huisdier eenzaamheid verlicht. Een wetenschappelijk onderzoek van Banks & Banks (2005) probeerde te bepalen of de connectie tussen mens en dier verantwoordelijk is voor een vermindering van eenzaamheid of de latere menselijke connectie tussen baasjes. Zij concludeerden dat dier-ondersteunde therapie effectiever was in de individuele setting. De interactie tussen mens en dier is dus het meest verantwoordelijk voor het verminderen van eenzaamheid.

2.3.2.3 Buddy-systeem om de toegang tot activiteiten van het maatschappelijk middenveld te vergemakkelijken

1. Wat

Deze dienst wil een lokaal netwerk van vrijwilligers mobiliseren en stimuleren om mensen in situatie (of risico) van sociale isolatie of eenzaamheid te benaderen. Doel is om ze zo te re-connecteren met het sociaal netwerk van de gemeente. De dienst bestaat uit twee aspecten:

- **buddy dienst:** de uitbouw van een netwerk van vrijwilligers die mensen met een risico op sociale isolatie of eenzaamheid ondersteunt (cfr. Warme William);
- **bruggen bouwen naar verenigingsleven:** iedere sociale, culturele of sportvereniging zoekt naar personen die bereid zijn om als buddy op te treden. Ze moeten dus personen met risico op sociale isolatie ondersteunen bij de integratie in de vereniging. De buddy helpt de persoon met andere woorden om naar de activiteiten te komen (telefoontje vooraf, afspreken, ophalen,...) en zorgt voor zijn/haar deelname in de vereniging.

2. Motivatie

Maatschappelijke participatie verwijst naar de diverse mogelijkheden om betrokken te raken bij de samenleving: deelnemen aan belangrijke domeinen van het maatschappelijk leven, verantwoordelijkheid opnemen, zich betekenisvol kunnen inzetten via vrijwilligerswerk, informele zorg of lidmaatschap van een vereniging.

Uit vele studies blijkt bovendien dat participatie in vrijwilligersorganisaties en het gebruik van buddy's een belangrijke hefboom kan zijn in de strijd tegen sociale isolatie en vereenzaming.

2.3.3 Bereik

1. Gerichte segmentatie

Bepaalde groepen zijn bijzonder kwetsbaar voor sociale isolatie. Daarom zal er een strategie ontwikkeld worden om net die kwetsbare groepen en personen te bereiken.

Zo kunnen we bijvoorbeeld aan de hand van slimme data zowel alleenstaande ouderen die naar de kust geïmmigreerd zijn, als alleenstaande chronische zieken en/of personen met een handicap identificeren.

Eerstelijns hulp zou via een nog te ontwikkelen instrument dergelijke mensen kunnen voordragen of introduceren bij de buddydienst. Ze kunnen daarbij ook een indicatie van de graad of het risico op sociale isolatie meegeven aan de dienst.

2. Interventietiming:

Interventies die zich kort na een kritieke levensgebeurtenis of tijdens een overgangspunt voor een oudere persoon voordoen, kunnen sociaal isolement voorkomen. Kritieke gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op het sociaal isolement zijn bijvoorbeeld het pensioen, verlies van de partner, een verhuis, plotselinge handicap of ziekte, slachtoffer zijn van een misdrijf, het lijden van een reeks valpartijen, verlies van een rijbewijs...

Dankzij slimme data zouden we dergelijke gebeurtenissen automatisch moeten kunnen detecteren om dusdanig personen met een risico op sociale isolatie te identificeren.

Ook hier kan een instrument ontwikkeld worden om mensen die bepaalde ingrijpende gebeurtenissen doormaken en die niet door slimme data gedetecteerd kunnen worden, te introduceren bij de buddydienst.

3. Community aanpak:

Het complexe gamma van factoren die aan de basis liggen van sociaal isolement bij ouderen vereist een holistische, geïntegreerde en gecoördineerde reactie van heel de gemeenschap en de gemeente. Dat vereist gedeelde betrokkenheid en samenwerking tussen de socio-culturele organisaties, de lokale overheid en het gemeenschapsleven.

Daarom is de uitbouw van een mechanisme om de verenigingen de gedeelde verantwoordelijkheid te geven om in actie te komen tegen sociale isolatie in hun buurt noodzakelijk.

2.3.4 Kanalen

1. Digitale kanalen:

- slimme segmentatie door een analyse van datagegevens om de doelgroep te identificeren en te segmenteren;
- referentietool om personen voor bepaalde diensten aan te bevelen (cfr. Buddydienst);
- platform: gebruik van het 'Build & Care'-platform om bepaalde diensten voor te stellen.

2. Via sociaal-culturele verenigingen

- de uitbouw van een buddysysteem met personen actief in het verenigingsleven die de vrijwilligerstaak willen opnemen om mensen in sociale isolatie te bereiken.

3. Via eerstelijns hulp

- gebruik van eerstelijns hulp om personen in sociale isolatie te identificeren en eventueel door te verwijzen naar of te introduceren bij bepaalde diensten.

4. Via de gemeentedienst:

- gebruik van de communicatiekanalen van de gemeente waarbij bepaalde diensten en personeelsleden de taak op zich nemen om personen (met risico op) sociale isolatie te identificeren.

2.3.5 Impact meten

1. The Berkman-Syme Social Network Index (SNI) is een indicator om sociale isolatie op te sporen. Het combineert vier componenten van sociale relatie:

- partnerschap;
- interactie met vrienden, familie en burens;
- religieuze activiteiten;
- lidmaatschap van organisaties/clubs.

2. Mogelijke indicatoren voor sociale vereenzaming:

- de UCLA Loneliness Scale (University of California, Los Angeles) Loneliness scale) is wereldwijd één van de meest gebruikte schalen voor het meten van eenzaamheid. De schaal meet eenzaamheid aan de hand van 20 stellingen;
- de eenzaamheidsschaal van De Jong Gierveld benadert eenzaamheid als een multidimensionaal begrip en maakt daarbij onderscheid tussen sociale en emotionele

eenzaamheid. De schaal bestaat uit 11 stellingen waarvan er 6 stellingen gaan over sociale eenzaamheid en 5 stellingen over emotionele eenzaamheid.

3. Identificatie van personen (met risico op) sociale isolatie (alleenstaanden, zieken...).
4. Deelname in diensten tegen sociale isolatie en vereenzaming (aantal, frequentie/intensiteit, Ervaring...).

2.4 Acties rond warme samenleving

2.4.1 Situering

De kust kent de problematiek van een stedelijke omgeving. De dynamiek van dagtoeristen, kortverblijvers, tweedeverblijvers... en de vergrijzing van de kust maakt dat de sociale cohesie in de buurt relatief laag is.

Sociaal kapitaal gaat net om die voordelen die je kunt halen uit sociale cohesie en de voordelen die je kan halen uit contacten met je netwerken. Goede contacten in deze netwerken geven mensen toegang tot hulp, informatie en middelen. Waar sociale cohesie iets zegt over de hechtheid van sociale netwerken, verwijst sociaal kapitaal naar het voordeel ervan (Kleinmans, 2005). Het versterken van de sociale cohesie en de sociale netwerken in de buurt verhoogt het sociaal kapitaal.

2.4.2 Producten en diensten

De uitbouw of het gebruik van een platform (of meerdere platformen) om online en offline interactie te verhogen in de buurt en de uitwisseling van diensten en producten te vergemakkelijken:

- de uitbouw van een platform dat uitwisseling tussen buurtbewoners vergemakkelijkt;
- een tool om de juiste hulp te vinden voor klusjes, opvang,...
- een middel om het lenen van spullen in de buurt te vergemakkelijken (fietsen, gereedschap, speelgoed en gezelschapspelen, keukengerief...);
- diensten voor familiale ondersteuning voor ouderen en kinderen zowel voor eerste-, tweede- en kortverblijvers mogelijk te maken;
- een instrument om buurtinitiatieven aan te moedigen;
- een kanaal voor het lokale bestuur om nuttige informatie en berichten te verspreiden naar de verschillende buurten in de gemeente.

Het couponsysteem laat toe om personen te erkennen en te belonen voor hun inzet in de buurt en moet een drijfveer zijn voor het opzetten van buurtinitiatieven.

2.4.3 Motivatie

Het belang van het sociaal kapitaal, zowel voor individuen als voor een buurt, en de sociale cohesie in een buurt hebben een grote invloed op het welzijn van ouderen.

Alleenstaanden en arme ouderen rapporteerden een lager welzijn dan gehuwden en meer welstellende oudere volwassenen. De effecten van burgerlijke staat en inkomen werden echter gemedieerd door buurtdiensten, sociaal kapitaal en sociale cohesie. Nabuurschapsdiensten, sociaal kapitaal en sociale cohesie kunnen met

andere woorden fungeren als buffer tegen de negatieve effecten van het alleenstaand zijn en de armoede op het welzijn van oudere volwassenen¹⁰.

Verder tonen deze analyses ook aan dat een hogere waargenomen cohesie in de buurt minder zelf gerapporteerde dagelijkse stressfactoren, een lager negatief effect en minder lichamelijke gezondheidssymptomen voorspelt. Een hoge waargenomen cohesie in de buurt buffert ook de effecten van dagelijkse stressoren op negatieve effecten, zelfs na correctie voor andere bronnen van sociale steun. Verder tonen deze analyses ook aan dat interventies gericht op cohesie in de buurt kunnen leiden tot een verbeterd welzijn en het nadelige effect van dagelijkse stressoren kunnen minimaliseren¹¹.

2.4.4 Impact meten

Om de impact van het gebruik van deze platformen te meten, kan er gekeken worden naar :

- het aantal deelnemers en het aantal interacties;
- het aantal uitwisselingen van buurtdiensten en producten;
- het bereik van specifieke (kwetsbare) doelgroepen;
- het aantal buurtinitiatieven;
- het aantal coupons ingebracht als beloning voor buurtdiensten.

¹⁰ The Importance of Neighborhood social cohesion and social capital for the well being of older adults in the community. Cramm J, Gerontologist. 2013 feb; 53(1):142-52. doi: 10.1093/geront/gns052

¹¹ Neighborhood cohesion and daily well-being: Results from a diary study. Robinette J, Social Science & Medicine. 2013 nov, 96:p174-182.

2.5 Certificeringslabel voor het vastgoed

2.5.1 Situering

Gezien het belang van leeftijdsonafhankelijk patrimonium voor de grote bevolkingsgroep van senioren aan de kust wil 'Build & Care' deze slimme technologie en doordachte renovaties van de wooninfrastructuur niet alleen ondersteunen maar ook aanmoedigen/ stimuleren.

'Build & Care' stelt voor als stimulans een specifiek kwaliteitslabel aan duurzaam aangepaste woningen en levensloopbestendige gebouwen toe te kennen. Middels het kwaliteitslabel zal de meerwaarde van de woonkwaliteit, het energetisch/ bouwfysisch comfort en de toegankelijkheid van het leeftijdsonafhankelijk appartement en/of het appartementsgebouw sneller worden gecapteerd in de vastgoedwaarde van het pand. Het kwaliteitslabel is voor eigenaars, huurders en andere belanghebbenden een begrijpbare leidraad en biedt duidelijke garanties.

Voor nieuwbouwprojecten, en zeker voor publieke gebouwen, zijn er reeds heel wat tools voorhanden om de woonkwaliteit, energie-efficiëntie, duurzaamheid, toegankelijkheid,... van een gebouw (en al dan niet de omgeving) te bepalen of te certificeren, bv. GRO, BREEAM, WELL, EPB/EPC, ventilatie, toegankelijk gebouw/omgeving,...

Voor bestaande gebouwen, en hun renovaties, in de residentiële sector (appartementen en appartementsgebouwen) is een toetskader met minimale kwaliteitscriteria (op vandaag) eerder fragmentarisch.

Dit is in het kader van 'Build & Care' zowel een voor- als een nadeel. Enerzijds biedt dit de mogelijkheid het kwaliteitslabel op te bouwen rond criteria specifiek samengesteld voor leeftijdsonafhankelijk wonen, rekening houdend met het te renoveren verouderde patrimonium en de oudere bewoners. Anderzijds biedt een meer gestandaardiseerde en algemeen toegepaste lijst kwaliteitsparameters het kwaliteitslabel mogelijk een groter draagvlak en herkenbaarheid.

Op basis van de cases/ geanalyseerde appartementen in de pilootgemeenten Koksijde en Blankenberge worden minstens volgende criteria als relevant beschouwd:

- conform zijn aan de Vlaamse Wooncode
- energie en duurzaamheid
- integrale toegankelijkheid, keten van toegankelijkheid
- veiligheid
- situering, nabijheid voorzieningen/ openbaar vervoer

De volledige bespreking van de criteria bevindt zich in Bijlage 2, bij wijze van aanzet tot de creatie van een kwaliteitslabel.

Vanuit de gedachte dat een bredere verspreiding van éénzelfde instrument de draag- en daadkracht van duurzaam (ver)bouwen te goede komt zou ook 'Build & Care' op termijn kunnen opteren om GRO¹² als kwaliteitsmeter voor renovaties van residentieel vastgoed aan de kust te gebruiken. GRO is een instrument dat

¹² <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/bouwprojecten-van-de-vlaamse-overheid/gro-op-weg-naar-toekomstgerichte-bouwprojecten>

als duurzaamheidsmeter gedragen wordt binnen verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse Overheid. (Facilitair Bedrijf, GO!, Agion, VIPA,...).

GRO omvat een pool van kwantitatieve en kwalitatieve criteria onderverdeeld in drie categorieën: PEOPLE, PLANET EN PROFIT. Hieruit worden alle criteria geselecteerd, die van toepassing zijn en een raakvlak met het bouw of renovatieproject hebben. Er is een aparte set van criteria om de kwaliteit van de site te beoordelen. Op vandaag heeft GRO echter nog geen certificering. Momenteel is het eveneens niet toegelaten GRO in te zetten voor commerciële doeleinden.

2.5.2 Producten en diensten

Bij het opstellen van het ambitieniveau/ de parameters voor dit kwaliteitslabel dient in de specifieke vastgoedcontext aan de kust echter rekening te worden gehouden met de realiteit/ mogelijke beperkingen van de bestaande infrastructuur, met de economische haalbaarheid/ kostprijs van aanpassingen. Daarbij worden voor de individuele woning in de context van een appartementsgebouw zowel de kenmerken van privatieve delen als van de gemeenschappelijke delen beschouwd.



Figuur 13. Gradueel kwaliteitslabel

Een scenario van een gradueel kwaliteitslabel (Figuur 13) in een strategie van gestippelde verbouwing laat echter toe een opschaalbaar model te ontwikkelen. Concreet kunnen met een gradueel kwaliteitslabel voor de deelnemende woningen standaardvereisten (Vlaamse Wooncode, EPC) worden opgelegd. Vervolgens kan in het gradueel kwaliteitslabel zowel voor 'goede' voorzieningen, als voor 'betere' aanpassingen, alsook voor 'uitstekende' overall kwaliteiten met betrekking tot levensloopbestendigheid, duurzaamheid,... van woning en appartementsgebouw een specifieke kwalificering worden toegekend. Elke investering in slimme technologie of renovatie-inspanning wordt in het label maximaal erkend. Het gediversifieerde label laat toe een appartement of appartementsgebouw stapsgewijs te renoveren. Op die manier moeten de eigenaars van dergelijke woningen deze verhoogde waarde op termijn kunnen verwerven.

De in het kwaliteitslabel verzamelde informatie maakt het mogelijk intra-wijk verhuis te bevorderen om zodanig leeftijdsonafhankelijk wonen en verblijven in de eigen wijk mogelijk te maken. Bovendien zal ook het woonpatrimonium in een wijk opgevaardeerd worden door de diversiteit en het aantal woonoplossingen in een wijk voor de diverse leeftijdsgroepen te vergroten.

2.5.3 Motivatie

Naast de meerwaarde voor de eigenaars/ bewoners, komt 'Build & Care' ook de lokale omgeving van het pand ten goede. Dankzij het graduele kwaliteitslabel creëren we een verbeterde vastgoedwaarde en wordt de huurmarkt versterkt. Het label zorgt voor duidelijke ijkpunten aangaande kwaliteit en waarde van gelijkende wooninfrastructuur waarop de vastgoedmarkt (aankoop – verkoop - verhuur) zich kan richten.

2.5.4 Impact

'Build & Care' bouwt door middel van het kwaliteitslabel instrumenten uit om personen met een bepaalde woonvraag/ zorgnood/ mobiliteitsbeperkingen/... te matchen in de huur- en koopmarkt met de juiste woning. Op die manier faciliteert 'Build & Care' de verkoop en verhuur van gelabelde woningen via de immobiëlen sector, en via haar eigen kanalen.

2.6 Couponmodel

2.6.1 Situering

Via een couponsysteem kunnen mensen een vooraf bepaalde hoeveelheid coupons verdienen door een specifieke aankoop te doen bij lokale leveranciers, door een bepaalde activiteit te doen of door een specifiek resultaat te bereiken. Deze coupons worden opgespaard in een digitale portefeuille die gelinkt wordt aan het individuele profiel op het 'Build & Care'-platform. Met de coupons kunnen mensen kortingen krijgen bij de aankoop van bepaalde producten en diensten bij de geselecteerde leveranciers.

Het model laat toe om mensen gemakkelijker te bereiken en om ze aan te zetten om te investeren in een langer en kwalitatiever verblijf aan de kust. Het is bovendien een belangrijke hefboom die de lokale middenstand en economie kan versterken.

2.6.2 Proces

- 1. Stap 1: gemeente, middenstand of derde actor (hierna genoemd 'de besteller') kan coupons bestellen op het 'Build & Care'- platform.**

De besteller wenst voor een bepaalde doelgroep een incentive aan te bieden en bestelt daarom een aantal coupons via het digitaal platform. De besteller betaalt voor de bestelling van de coupons een bepaalde advertentieprijs aan het 'Build & Care'- platform om een bepaalde hoeveelheid mensen te bereiken in een coupon campagne en stelt zich akkoord over het maximum bedrag dat hij bereid is om via een virtuele munteenheid aan te kopen voor de specifieke coupon.

De begunstigen van de coupons zijn natuurlijke personen als individuele beloning en/of verenigingen (vereniging van mede-eigenaars, socioculturele organisaties in de gemeente) voor een groepsbeloning.

- 2. Stap 2: virtuele rekening voor de besteller.**

Het 'Build & Care'-platform opent een virtuele rekening voor de besteller/leverancier waar hij coupons kan aankopen. De waarde van één coupon is equivalent aan één euro. Het 'Build & Care'-platform neemt een commissie op de aankoop van de coupons. De leverancier zorgt er voor dat zijn/haar rekening niet negatief komt te staan. 'Build & Care' stopt onmiddellijk de coupon campagne indien er geen vooraf betaalde coupons op de rekening van de besteller/leverancier staan.

- 3. Stap 3: 'Build & Care' platform start coupon wervingscampagne op.**

Het 'Build & Care'-platform is verantwoordelijk voor de uitbouw van de wervingscampagne en de uitvoering ervan. Het platform verbindt zich daarmee om in de campagne het vooropgestelde aantal mensen en/of verenigingen te bereiken (aantal mensen die geïnformeerd worden over het specifieke coupon voorstel).

Het coupon aanbod is beperkt in tijd en in opname. Het aanbod om bij een specifieke aankoop of activiteit coupons te krijgen, is namelijk beperkt tot een maximaal aantal dat equivalent is met het bedrag dat de besteller hiervoor wil uitgeven.

4. Stap 4: de 'Build & Care' -deelnemer realiseert coupon verrichting.

De deelnemer voert een bepaalde actie uit (aankoop van een specifieke product of dienst, een activiteit of het behalen van een resultaat/impact) en krijgt als beloning coupons overgeschreven op zijn/haar virtuele rekening van de besteller en/of draagt bij tot een groepsbeloning voor een vereniging (vereniging van mede-eigenaars en/of socio-culturele organisatie).

5. Stap 5: de 'Build & Care'-deelnemer koopt met coupons product of dienst aan.

De deelnemer of vereniging kan met de coupons ongelimiteerd of voor een beperkt bedrag producten en diensten aankopen bij deelnemende leveranciers. De waarde van één coupon is equivalent aan één Euro. Bij aankoop worden de coupons van de deelnemer/vereniging naar de rekening van de leverancier overgeschreven.

6. Stap 6: de leverancier bestelt nieuwe campagnes of verkoopt zijn schelpen.

De leverancier kan ten alle tijden zijn coupons terug verkopen aan het platform, met de coupons een nieuwe campagne bestellen of geselecteerde diensten/producten van de gemeente aankopen. Het platform neemt een commissie indien de leverancier zijn coupons omruilt in euro's.

2.6.3 Motivatie

Het hebben van een sociaal netwerk en het leven in een warme buurt zijn van groot belang om ouderen een comfortabele en hartverwarmende thuis te kunnen bieden. Door het organiseren van een couponmodel kan men een beloningssysteem uitwerken voor wie bijdraagt tot deze warme buurt of bepaalde diensten levert.

Deze coupons kunnen door de begunstigden dan gebruikt worden als betalingsmiddel bij de lokale handelaars.

2.6.4 Impact

Om de impact van het gebruik van de coupons te meten, kunnen volgende indicatoren vooropgesteld worden:

- het aantal lokale handelaars dat meewerkt aan het couponsysteem tegenover het aantal handelaars die nog niet betrokken is;
- het aantal acties die de lokale overheid organiseert waarbij men gebruik maakt van het couponsysteem;
- de mate waarin de consumenten gebruik maken van de coupons om producten of diensten aan te kopen;
- de mate waarin vrijwilligers en mantelzorgers zich gestimuleerd voelen om hun diensten aan te bieden waarbij het couponsysteem een incentive is.

HOOFDSTUK III: JURIDISCHE IMPLICATIES

Bij de uitwerking van het 'Build & Care'-concept horen uiteraard unieke (rechts)gevolgen en die roepen enkele specifieke juridische vragen op. Deze juridische vraagstukken betreffen (1) de algemene structuur van het 'Build & Care'-concept, (2) de contractuele structuur van 'Build & Care', (3) de noodzaak tot gegevensbescherming, (4) de organisatie van een kwaliteitslabel, (5) de van toepassing zijnde informatieverplichtingen, (6) de toepassing van het woonzorgdecreet, (7) de organisatie van groepsaankopen en (8) de problematiek inzake het beoogde couponmodel.

Hierna wordt er voor de diverse thema's waarvoor vragen rezen tijdens de ontwikkeling van het concept antwoorden geformuleerd.

1 Algemene structuur

1.1 Betrokken actoren

'Build & Care' zou berusten op een **privaat-publieke samenwerking**. De uitvoering van 'Build & Care' zou namelijk gebeuren onder impuls van het **lokale bestuur**. De deelnemende gemeenten zouden verantwoordelijk zijn om 'Build & Care' in goede banen te leiden. Daarnaast zouden ze algemeen instaan voor het maken van de nodige beleidskeuzes en het vooropstellen van concrete doelstellingen (bv. renovatie van 60% van het kustpatrimonium, behalen van een basiskennis digitale geletterdheid bij 50% van de senioren, ...). Voorts zouden de gemeenten medezeggenschap hebben over de care-, comfort- en ontspanningsdiensten en producten die daadwerkelijk via het 'Build & Care' platform zouden worden aangeboden.

De participatie van het lokaal bestuur moet zorgen voor een goed en transparant beheer en de aansturing van het 'Build & Care' - platform.

Daarnaast zou een private partner dan instaan voor de ontwikkeling en integratie van het 'Build & Care'-platform (hierna de "**private partner**"). Naast de ontwikkeling en het algemene beheer van het 'Build & Care'-platform, zou de taakomschrijving van de private partner ook de organisatie van het couponmodel omvatten.

Verder zouden uiteraard ook de participerende **handelaars** een sleutelrol spelen bij de uitvoering van het 'Build & Care'-platform. Zij zouden hun diensten en producten via het 'Build & Care'-platform aan de inwoners aanbieden. Het 'Build & Care'-platform zou daarbij louter fungeren als "doorgeefluik" tussen de gebruikers en de lokale dienstenaanbieders die op het platform zijn aangesloten. Het is met andere woorden de bedoeling dat een gebruiker die via het platform een (zorg)dienst aankoopt, rechtstreeks een contract zal aangaan met de dienstenleverancier (en niet met de private partner als exploitant van het platform).

1.2 Samenwerkingsvorm

De relatie tussen de gemeenten en de private partner is in essentie te beschouwen als een **concessie van diensten**. Een concessie omvat een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel waarbij een of meer aanbesteders (*in casu*: de lokale besturen) de verrichting van diensten (*in casu*: de ontwikkeling en exploitatie van het 'Build & Care'-platform) laten uitvoeren en beheren door een of meerdere private ondernemers (*in casu*: de private partner). De tegenprestatie bestaat daarbij hetzij uitsluitend uit het recht de diensten die het voorwerp van het contract vormen, te exploiteren, hetzij uit dit recht én een betaling.

Kenmerkend aan een concessie (in vergelijking met een overheidsopdracht) is bijgevolg dat het **exploitatierisico** niet bij de overheid, maar **bij haar medecontractant** ligt. Dit betekent concreet dat de concessiehouder het *'risico van blootstelling aan de grillen van de markt'* draagt. Het exploitatierisico betreft onder andere het risico in verband met de feitelijke vraag naar de werken of diensten die het voorwerp van de concessie uitmaken. Hierbij merken we op dat aan de kwalificatie van concessie geen afbreuk wordt gedaan indien de participerende gemeenten een deel van het exploitatierisico op zich nemen, bijvoorbeeld door middel van een gedeeltelijke gegarandeerde compensatie. Daarnaast kan in het kader van de concessie de betaling ook door de gemeenten zelf gebeuren, zolang de vergoeding maar gekoppeld is aan het exploitatierisico.

Het verdienmodel dat 'Build & Care' op heden voor ogen heeft, zou impliceren dat het exploitatierisico bij de uitbater van het bestelplatform, zijnde de private partner, zou liggen. Het voorziene inkomstenmodel bestaat immers uit de volgende drie lagen:

- (i) de relationele laag, waarbij de private partner inkomsten zou genereren door het ontvangen van een **commissie** op de transacties die via het bestelplatform door de lokale handelaars gefactureerd worden, alsook door de organisatie van een abonnementsdienst voor enerzijds opvolgings- en monitoringsdiensten en voor anderzijds ondersteunende diensten en valet-service bij kortverblijf en woningverhuur;
- (ii) de transactionele laag, waarbij de private partner inkomsten zou genereren door de organisatie van campagnes en adviesdiensten voor de lokale handel;
- (iii) de uitkomstbased-laag, waarbij de private partner bijkomende overheidsfinanciering zou kunnen ontvangen wanneer hij bepaalde vooropgestelde doelstellingen of resultaten zou bereiken (bijvoorbeeld het bereiken van 10% renovatie van het appartementenbestand of het bereiken van kansarme groepen en verbeterde gezondheidsresultaten).

Uit het bovenstaande blijkt duidelijk dat het exploitatierisico bij de private partner zou liggen. Immers, hoe meer personen van het platform gebruik zouden maken, (1) hoe meer commissies de private partner zou verkrijgen en (2) hoe hoger de resultaatgedreven overheidsfinanciering zou kunnen zijn.

Om bovenstaande redenen valt de relatie tussen de gemeenten en de private partner te kwalificeren als een concessie van diensten.

1.3 Toepasselijke wetgeving

Het toepasselijk recht op de concessie is **afhankelijk van de waarde van de concessie**:

- (i) op concessies van diensten met een waarde van **meer dan 5.350.000 EUR excl. BTW**, is de Wet betreffende de concessieovereenkomst van 17 juni 2016 (de "de Concessiewet") van toepassing. Deze wet voorziet principieel dat de gemeenten voor de toekenning van de concessie een **bekendmaking** en een **competitieve marktbevraging** moeten organiseren. De Wet en haar uitvoeringsbesluit beschrijven de gunningsprocedure en toepasselijke algemene contractuele voorwaarden. Globaal genomen is de Concessiewet op de Overheidsopdrachtenwet gebaseerd, zij het minder gedetailleerd;
- (ii) indien de concessie van diensten een waarde van **minder dan 5.350.000 EUR excl. BTW** betreft, dan is de Concessiewet niet van toepassing en dienen de gemeenten niet verplicht over te gaan tot competitieve marktbevraging. In dat geval is (enkel) het **gelijkheids- en transparantiebeginsel** van

toepassing. Dat betekent dat de overheid in principe de mogelijkheid om voor de concessie te kandideren passend moet bekendmaken, en de verschillende kandidaturen in het kader van een objectieve procedure en op basis van objectieve criteria moet beoordelen.

De waarde van de concessie wordt geraamd op de totale omzet die de concessiehouder tijdens de looptijd van de overeenkomst met de overheid zal genereren. In geval van onzekerheid, raden wij aan voor de toepassing van de Concessiewet te kiezen.

Een belangrijk element nog is dat indien de Concessiewet van toepassing is, concessies in principe slechts een **beperkte duurtijd** mogen hebben. De Concessiewet bepaalt immers dat de looptijd van concessies die langer duren dan vijf jaar, automatisch wordt beperkt tot de periode waarin van een concessiehouder redelijkerwijs verwacht mag worden dat hij zijn gedane investeringen, samen met een rendement op het geïnvesteerde vermogen, heeft terugverdiend. Voor concessies die buiten het toepassingsgebied van de Concessiewet vallen is deze precieze regel niet van toepassing, maar geldt allicht ook de verplichting om de concessie periodiek opnieuw in mededinging te stellen. Ook in die gevallen zullen onder andere de terugverdientijd van investeringen en redelijke winst richtinggevend zijn.

1.4 Keuze van organisatiemodel

Bij de uitoefening van hun rol in 'Build & Care', zouden de gemeenten zich op drie verschillende manieren kunnen organiseren:

- vooreerst zouden zij kunnen opteren voor een **interne gemeentelijke aansturing**, met name via een **autonoom gemeentebedrijf** ("AGB"). Men zou op die manier binnen de gemeente een duidelijk aanspreekpunt en centraal bestuur voor 'Build & Care' kunnen organiseren. Een adviesraad met lokale actoren (bijvoorbeeld een middenstandsorganisatie, lokale welzijns- en zorgactoren, vertegenwoordiging van de syndici) kan de werking van de AGB verder versterken;
- daarnaast zouden de gemeenten tevens een **extern verzelfstandigd agentschap in privaatrechtelijke vorm ("EVA")** bij de uitvoering van 'Build & Care' kunnen betrekken. Een EVA kan de vorm aannemen van een vzw, stichting of vennootschap. De gemeenten zouden zo hun verantwoordelijkheden in 'Build & Care' kunnen vervullen door aansturing van een lokale vzw en/of andere fundamentele lokale actoren in de gemeente (bv. middenstand, zorg- en welzijnsactoren, vertegenwoordiging van syndici). De opstart van een EVA maakt een lokaal draagvlak voor 'Build & Care' mogelijk. De vzw laat namelijk toe om niet-gemeentelijke lokale actoren deel te laten nemen aan het goed en transparant bestuur (bijvoorbeeld middenstands- organisatie, lokale welzijns- en zorgactoren, vertegenwoordiging van de syndici);
- als derde optie kunnen de gemeenten ervoor opteren om geen tussenstructuur in te lassen, en op te treden als rechtstreekse medecontractant van de private partner en lokale handelaars (zie hieronder).

Hierna vergelijken we in algemene lijnen enkele relevante kenmerken van de rechtstreekse participatie van de gemeenten versus het gebruik van een tussenstructuur (EVA / AGB).

| Extern verzelfstandigd agentschap (EVA) in privaatrechtelijke vorm (artikel 245 t.e.m. 247, Decreet over het lokaal bestuur) | Autonomo gemeentebedrijf (AGB) (artikel 231 t.e.m. 244, Decreet over het lokaal bestuur) | Gemeente (College van burgemeester en schepenen – CBS) |
|---|--|--|
| <p>De gemeente is sowieso lid. Afhankelijk van de gekozen rechtsvorm zijn er nog andere leden.</p> <p>Mogen geen lid worden: andere gemeenten, gemeentelijke extern verzelfstandigde agentschappen van andere gemeenten, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, provincies, provinciale extern verzelfstandigde agentschappen, de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest.</p> | <p>Eenhoofdig: enkel de gemeente is lid.</p> | / |
| <p>Soepele besluitvorming:</p> <p>behoudens bijzondere beperkingen in het toepasselijk rechtspersonenrecht en de statuten, beslist het bestuursorgaan over alle aspecten van de concessie;</p> <p>vergaderingen zijn niet openbaar.</p> | <p>Soepele besluitvorming:</p> <p>de raad van bestuur neemt alle beslissingen over de concessie (tenzij anders in statuten of beheersovereenkomst bepaald);</p> <p>vergaderingen zijn niet openbaar</p> | <p>Besluitvorming is wat minder soepel:</p> <p>de gemeenteraad moet de voorwaarden van de concessie (le. de opdrachtdocumenten) bepalen, tenzij de gemeenteraad deze bevoegdheid (specifiek voor de concessie) aan het CBS delegeert;</p> <p>de andere beslissingen over de concessie (bv. gunning) worden door het CBS genomen;</p> <p>vergaderingen van de gemeenteraad zijn openbaar; rigide kalender.</p> |
| <p>Door het gebruik van een tussenstructuur heeft de gemeente minder controle over de aansturing van de concessie. Afhankelijk van de samenstelling van de raad van bestuur van de EVA, kan dit het beheer van het contract met de concessiehouder bemoeilijken.</p> | <p>Door het gebruik van een tussenstructuur heeft de gemeente minder controle over de aansturing van de concessie. Afhankelijk van de samenstelling van de raad van bestuur van het AGB, kan dit het beheer van het contract met de concessiehouder bemoeilijken.</p> | De gemeente stuurt de concessie rechtstreeks aan. |
| <p>Onderworpen aan de formele motiveringsverplichting en de openbaarheid van bestuur, op dezelfde manier als de gemeente.</p> | <p>Onderworpen aan de formele motiveringsverplichting en de openbaarheid van bestuur, op dezelfde manier als de gemeente.</p> | Onderworpen aan de formele motiveringsverplichting en de openbaarheid van bestuur. |
| <p>De toevertrouwde taken van gemeentelijk belang worden in een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente geregeld.</p> | <p>Activiteiten worden in een beheersovereenkomst met de gemeente geregeld.</p> | / |
| <p>De EVA kan, binnen de beperkingen die voor de betrokken private rechtsvorm gelden, in andere rechtspersonen participeren.</p> | <p>Het AGB kan, onder voorwaarden, in andere rechtspersonen participeren.</p> | De deelname van gemeenten in rechtspersonen is beperkt tot bepaalde categorieën, o.a.: |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - gemeentelijke EVAs, AGBs en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden; - andere verenigingen, stichtingen en vennootschappen met sociaal oogmerk, die niet belast worden met de verwezenlijking van welbepaalde taken van gemeentelijk belang; - een vennootschap die uitsluitend de realisatie van lokale pps-projecten beoogt. |
| Personeel van de EVA heeft een privaat statuut. | Personeel van AGB in statutair of contractueel verband. In principe is rechtspositieregeling van het gemeentepersoneel van toepassing, behoudens specifiek verantwoorde afwijkingen, en tenzij voor betrekkingen die niet binnen de gemeente bestaan. | Rechtspositieregeling van het gemeentepersoneel (statutair of contractueel). |

Bij de keuze tussen één van voormelde opties zullen ook de volgende elementen van belang zijn:

- de oprichting van een gemeentelijke verzelfstandiging vereist de **tussenkomst van de gemeenteraad**, het opstellen van een overeenkomst met de gemeente, etc. Dit proces vereist dus heel wat tijd en middelen;
- indien de gemeente een **bestaand AGB** wenst te gebruiken dan zullen eventueel de statuten en de beheersovereenkomst aan de nieuwe doelstelling moeten worden aangepast. Deze operaties vereisen opnieuw de tussenkomst van de gemeenteraad, en zullen tijd en middelen kosten;
- de gemeentelijke verzelfstandiging kan slechts worden opgericht om de nieuwe rechtspersoon te belasten met welbepaalde **beleidsuitvoerende taken van gemeentelijk belang**. De bedoeling van de decreetgever is om de beleidsvoorbereiding en de beleidskeuzes op niveau van de gemeente te houden. Er zal minstens voor gezorgd moeten worden dat de gemeentelijke beslissingsorganen de algemene beleidslijnen van het project kunnen uitzetten, en deze bijvoorbeeld via de beheersovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst aan de EVA/het AGB kunnen opleggen;
- bij de oprichting van een AGB moet worden aangetoond dat het beheer binnen de rechtspersoonlijkheid van de gemeenten niet dezelfde voordelen kan bieden. De gemeente zal dus op basis van de specifieke kenmerken van het project moeten aantonen waarom het gebruik van een AGB voor de taak als concessiegever beter is.

Volgens Eubelius zijn er geen juridische noodwendigheden die een tussenstructuur noodzakelijk maken. Omgekeerd zien ze evenmin juridisch rode lijnen indien (om redenen die eigen zijn aan de gemeenten) gekozen wordt om toch met een tussenstructuur te werken. Wel zal men bij gebruik van een tussenstructuur bijkomend rekening moeten houden met een reeks praktische zaken. Zo kan een tussenstructuur onder meer in het kader van gegevensbescherming bijkomende complexiteiten opleveren.

2 Contractuele structuur

De vraag rijst op welke manier de samenwerking tussen de gemeenten, de private partner en deelnemende handelaars en aannemers optimaal vastgelegd kan worden in een contractuele relatie.

2.1 Soorten overeenkomsten

Vooreerst wordt er geadviseerd om een basis **samenwerkingsovereenkomst** af te sluiten tussen (elk van de) gemeenten en de private partner. De private partner zou conform deze overeenkomst contractueel verplicht zijn om, volgens de modaliteiten en voorwaarden bepaald in deze samenwerkingsovereenkomst, het 'Build & Care'-platform aan het publiek ter beschikking te stellen en de overeengekomen bijkomende dienstverlening te verlenen.

In deze samenwerkingsovereenkomst kunnen de gemeenten algemene '**key performance indicators (KPI's)**' en doelstellingen opnemen die de samenwerking tussen het lokaal niveau en het bedrijf moeten regelen.

Voor de technische uitwerking van het platform zal het aangewezen zijn om een zogenaamde '**Service Level Agreement (SLA)**' af te sluiten, waarin partijen duidelijke afspraken maken omtrent de (meer technische) vereisten en werking van het 'Build & Care'-platform. In dergelijke SLA kunnen de gemeenten en de private partner onder andere het volgende afspreken:

- welke beschikbaarheidsgraad de private partner voor het 'Build & Care'-platform zou moeten garanderen (bv. 95% beschikbaarheid);
- binnen welke tijdspannes de private partner gerapporteerde storingen en gebreken dient op te lossen (dit zal o.a. afhankelijk zijn van de 'zwaarwichtigheid' van het probleem);
- welke sancties aan de niet-naleving van de voorgaande vereisten verbonden zouden zijn (bv. een prijsvermindering van de voorziene commissie voor de private partner).

In bijlage 3 wordt een overzicht geboden met een aantal thema's die in de SLA kunnen opgenomen worden.

Daarnaast zou men met de participerende handelaars ook afzonderlijke dienstverleningsovereenkomsten moeten afsluiten. In dit opzicht stellen wij voor om met elke lokale handelaar een **driepartijen dienstverleningsovereenkomst** af te sluiten, waarbij naast de lokale handelaar en de private partner ook het lokaal bestuur partij zou zijn.

Dergelijke driepartijdige dienstverleningsovereenkomst heeft als belangrijk voordeel dat indien bijvoorbeeld de private partner failliet zou gaan of zijn verantwoordelijkheden niet langer zou uitvoeren, de overeenkomst ook automatisch voor de lokale handelaar en de gemeente zou eindigen.

Opnieuw kunnen de gemeenten in dergelijke driepartijdige dienstverleningsovereenkomsten de lokale handelaar bepaalde **service niveaus** (service levels) opleggen. Dit zullen geen technische vereisten zijn, maar eerder minimale verplichtingen waaraan de producten en/of de dienstverlening moeten voldoen. Eventueel kunnen ook producten (bv. aanbieden van alcohol) en diensten uitgesloten worden. Naast de specifieke service levels per product of dienst kunnen ook algemene principes worden opgenomen, bijvoorbeeld omtrent verzorgings- of veiligheidsmaatregelen, gegevensbescherming, e.d.

Om de dienstverlening te optimaliseren zouden de gemeenten ook kunnen bepalen dat enkel overeenkomsten zullen worden gesloten met handelaars die binnen een bepaalde termijn of territorium (bv. een taxidienst garanderen binnen een uur) hun diensten kunnen leveren.

Tot slot is het ook in het kader van de renovatie van het kustpatrimonium via groepsaankopen aangewezen om, in dit geval met de aannemer, een driepartijdige raamovereenkomst af te sluiten, waarbij naast de aannemer en de **private partner** ook de gemeente partij zou zijn.

3 Gegevensbescherming

3.1 Verwerking van persoonsgegevens

Zoals u weet, is de vraag of bij de uitvoering van het project persoonsgegevens worden verwerkt van fundamenteel belang in het licht van de relevante wetgeving inzake gegevensbescherming, en meer in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, beter bekend onder de Engelse afkorting 'GDPR' (d.i. de 'General Data Protection Regulation'). Deze Europese verordening legt talrijke **principes, verplichtingen en verantwoordelijkheden** op die bedoeld zijn om de betrokken persoonsgegevens te beschermen.

De term 'persoonsgegevens' wordt (ruim) gedefinieerd als:

"alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene")."

Persoonsgegevens omvatten bijgevolg alle informatie aan de hand waarvan een natuurlijke persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd, zoals een naam, identificatienummer, locatiegegevens, fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale kenmerken van een natuurlijke persoon (artikel 4, 1) GDPR).

Van 'verwerking' is er sprake van zodra het gaat om:

"een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens" (artikel 4, 2) GDPR.

Bijgevolg is elke bewerking die gebeurt met gegevens die kunnen gelinkt worden aan (potentieel) identificeerbare personen te beschouwen als een 'verwerking van persoonsgegevens'.

Gelet op deze ruime interpretatie is het duidelijk dat in het kader van het project het platform dagelijks een belangrijke hoeveelheid persoonsgegevens zal verwerken. Het verzamelen, interpreteren en uitwisselen van informatie betreffende de senioren en overige betrokkenen (hun naam, adres, gezondheidstoestand, etc.) zou een hoeksteen van het project vormen.

Onderstaande verwerkingstabel geeft een eerste overzicht van de verschillende persoonsgegevens die in de uitvoering van het project verwerkt zouden (kunnen) worden:

| | Activiteit | Verwerkte persoonsgegevens |
|----|---|---|
| 1. | Aanmaken persoonlijk account per huishouden / aanmaken micro-accounts voor toegang tot het 'Build & Care'-platform. | - Naam, contactgegevens (adres, e-mailadres, telefoon/ GSM-nummer), geboortedatum, betalingsgegevens (bankrekeningnummer, nummer kredietkaart, etc.) en specifieke (zorg)behoeftes van de senioren. |

| | | |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Naam en contactgegevens van de naaste familieleden en/of overige vertrouwens- of contactpersonen. |
| 2. | Individuele bestelling / aankoop van producten / diensten via het 'Build & Care'-platform. | <ul style="list-style-type: none"> - Naam, adres, e-mailadres, telefoon/ GSM-nummer, betalingsgegevens, eventueel specifieke vragen/opmerkingen van de senioren, alsook posterieure meningen en opinies. |
| 3. | Groepsaankopen via het 'Build & Care'-platform. | <ul style="list-style-type: none"> - Naam, adres, e-mailadres, telefoon/ GSM-nummer, betalingsgegevens, eventueel specifieke vragen/opmerkingen van de deelnemende senioren en/of verenigingen van mede-eigendom, alsook posterieure meningen en opinies. |
| 4. | Gebruik maken van domotica en ' <i>internet of things</i> '-diensten (monitoren en rapporteren van output en resultaten). | <ul style="list-style-type: none"> - Naam, contactgegevens (adres, e-mailadres, telefoon/ GSM-nummer), geboortedatum, betalingsgegevens (bankrekeningnummer, nummer kredietkaart, etc.) en specifieke (zorg)behoeftes van de senioren. - Naam en contactgegevens van de naaste familieleden en/of overige vertrouwens- of contactpersonen. - Resultaten van de monitoring. |
| 6. | Metten, analyseren en statistische verwerking van de verzamelde gegevens door de gemeenten (meten van behoeften, wensen, mogelijkheden etc. van de senioren). | <ul style="list-style-type: none"> - Alle informatie uit het 'Build & Care'-platform i.v.m. bijvoorbeeld (de frequentie van) het gebruik van het platform, de afname van diensten, behoeften, klachten, etc. |

3.2 Verwerking van gezondheidsgegevens

De GDPR maakt een belangrijk onderscheid tussen enerzijds 'gewone' persoonsgegevens (artikel 6 GDPR) en anderzijds 'gevoelige' persoonsgegevens (artikel 9 GDPR). Gevoelige persoonsgegevens omvatten een

uiteenlopende groep van gegevens die een bijzondere sensitiviteit hebben en bijgevolg bijkomende bescherming vragen.

Overeenkomstig artikel 9, lid 1 GDPR behoren **gezondheidsgegevens** tot de categorie ‘gevoelige’ persoonsgegevens, en vallen zij bijgevolg onder het strengere regime. Bij de uitvoering van het project is het dan ook van fundamenteel belang na te gaan of bepaalde van de verwerkte persoonsgegevens (zie bovenstaande tabel) als gezondheidsgegevens te beschouwen zijn.

Met **gezondheidsgegevens** wordt bedoeld *“persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon, waaronder gegevens van verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over een gezondheidstoestand wordt gegeven”* (artikel 4, 15) GDPR). Dit betreft opnieuw een ruime interpretatie, die in de eerste plaats verwijst naar de informatie die terug te vinden is in de **medische dossiers**, (bv. doktersverwijzingen en -voorschriften, medische onderzoeksrapporten, laboratoriumtests en -resultaten, ingevulde medische vragenlijsten, e.d.). Anderzijds omvatten gezondheidsgegevens echter ook een reeks **administratieve en financiële informatie** die betrekking hebben op de gezondheidsstatus van een persoon. Hiertoe behoren onder meer medische attesten (bv. documenten ter staving van de medische geschiktheid voor het werk), formulieren voor ziekteverlof of de vergoeding van medische kosten of doktersafspraken.¹³

Bij de uitwerking van het project zouden er wel degelijk bepaalde persoonsgegevens verzameld en verwerkt worden die als **‘gezondheidsgegevens’** te beschouwen zijn. Van zodra de senioren bijvoorbeeld bij het aanmaken van een persoonlijk account op het ‘Build & Care’-platform een medische vragenlijst zouden moeten invullen, zouden gezondheidsgegevens – en bijgevolg gevoelige persoonsgegevens – in omloop zijn. Ook de bestelling en afname van bepaalde producten of bepaalde diensten via het ‘Build & Care’-platform zouden noodzakelijkerwijze de verwerking van gezondheidsgegevens tot gevolg hebben. Dit zou bijvoorbeeld het geval zijn indien de afgenomen dienst zou bestaan uit verzorging van de senior aan huis of de levering van bepaalde medicijnen.

In deze context dient bovendien ook bijkomende aandacht te worden besteed aan de persoonsgegevens die in het kader van eventuele domotica en ‘internet of things’-diensten zouden verzameld, geanalyseerd en uitgewisseld worden. Het project brengt immers als één van de voorstellen naar voor om in de woningen van de senioren (bv. in hun zetel, bed, stoel, koffiemachine, telefoon, auto, enz.) verscheidende sensoren aan te brengen, die aan welbepaalde contactpersonen (bv. familieleden of verzorgers) een signaal zouden geven wanneer de senior (geen) gebruik zou maken van de betrokken gebruiksvoorwerpen. Aangezien de hierdoor verzamelde en gecommuniceerde persoonsgegevens bedoeld zijn om (te allen tijde) de gezondheidsstatus van senioren te analyseren en monitoren, zou men uiteraard succesvol kunnen beargumenteren dat deze gegevens gezondheidsgegevens omvatten. Voor de verwerking en mededeling van deze persoonsgegevens (bv. aan de familieleden of hulpverleners) raden wij dan ook aan om het strengere beschermingsregime te volgen (zie hieronder).

¹³ Zie het advies van de EDPS over het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels van de lidstaten voor de periode van 1 januari 2003 tot en met 31 december 2003. Zie ook EDPS “guidelines concerning the processing of health data in the workplace by Community institutions and bodies”, p. 2.

3.3 Voorwaarden

Alvorens over te gaan tot de verwerking van persoonsgegevens moet nagegaan worden of, en op welke gronden, de beoogde verwerkingsactiviteiten rechtmatig zouden kunnen gebeuren. Desgevallend moeten de nodige procedures voorzien worden om de rechtmatigheid van de gegevensverwerking te garanderen.

Overeenkomstig artikel 6 GDPR is de verwerking van **'normale' persoonsgegevens rechtmatig** indien:

- de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- de verwerking noodzakelijk is voor de **uitvoering van een overeenkomst** waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een **wettelijke verplichting** die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- de verwerking noodzakelijk is om de **vitale belangen van de betrokkene** of van een **andere natuurlijke persoon** te beschermen;
- de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een **taak van algemeen belang** of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen; en/of
- de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de **gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde**, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Gelet op de doelstellingen van het project, zou men voor een (belangrijk) deel van de gegevensverwerkingsactiviteiten beroep kunnen doen op de rechtsgrond van "*noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een afgesloten overeenkomst*" (artikel 6, lid 1, b) GDPR). Bij de inschrijving op het 'Build & Care'-platform zouden de participerende personen immers (toetredings)overeenkomsten afsluiten met de private partner als beheerder van het 'Build & Care'-platform. Op basis van deze overeenkomsten zou de private partner gerechtigd zijn om bepaalde persoonsgegevens (bv. gebruikte betaalgegevens) te verwerken en bij te houden.

Daarnaast zou ook een beroep kunnen gedaan worden op de rechtsgrond van het 'algemene belang' (artikel 6, lid 1, e) GDPR). In de overwegingen van de GDPR verwijst men ter zake immers uitdrukkelijk naar 'gezondheidsdoeleinden' zoals de algemene volksgezondheid. Wel merken wij (enigszins paradoxaal) op dat in het kader van het project men deze grond niet, of slechts in zeer uitzonderlijke gevallen, zou kunnen invoeren voor de verwerking van *gezondheidsgegevens* zelf, aangezien dit zoals vermeld gevoelige persoonsgegevens zijn. Hiervoor zal steeds de toestemming van de betrokken personen vereist zijn. We merken eveneens op dat de rechtmatigheidsgrond van het 'algemene belang' wellicht eenvoudiger (succesvol) ingeroepen zou kunnen worden door de gemeenten zelf, dan door een tussenstructuur (AGB / EVA).

Daarnaast zou in bepaalde gevallen de verwerking van (gewone) persoonsgegevens berusten op de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (d.i. de gemeenten) of van een derde.

Tot slot kan men, voor de gegevens waarvoor men geen van de voorgaande gronden kan invoeren, uiteraard nog steeds de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken personen bekomen (artikel 6, lid 1, a) GDPR). Verder in dit document wordt dieper ingegaan op de voorwaarden waaraan dergelijke toestemming moet voldoen.

Zoals vermeld, is de verwerking van gezondheidsgegevens onderworpen aan een strenger regime. Voor gezondheidsgegevens geldt met name een **princiepelijk verwerkingsverbod** (artikel 9, lid 1 GDPR).

Echter, het verbod vindt geen toepassing (en medische gegevens mogen wel verwerkt worden) indien men hiervoor de **uitdrukkelijke toestemming** van de senioren (of hun vertegenwoordigers) verkrijgt. Belangrijk is dat senioren dergelijke toestemming voorafgaandelijk dienen te verlenen, en dat de verkregen toestemming enkel geldig is voor de **welbepaalde doeleinden** die duidelijk aan hen werden gecommuniceerd (artikel 9, lid 2, a) GDPR).

Zonder de toestemming van de betrokken senioren kan het verbod slechts in de in artikel 9, lid 2 GDPR bepaalde gevallen opgeheven worden. Deze omstandigheden dienen evenwel restrictief te worden geïnterpreteerd en zijn slechts in (zeer) uitzonderlijke gevallen van toepassing. De enige gronden die in het kader van het project een uitzondering op het verwerkingsverbod van medische informatie zouden kunnen verantwoorden zijn:

- de noodzaak tot bescherming van de **vitale belangen van de betrokkene** of van een andere natuurlijke persoon, indien de betrokkene fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven (artikel 9, lid 2, c) GDPR) – deze grond ingeval van levensgevaar en de onmogelijkheid om de toestemming van de betrokkene te verkrijgen);
- **archivering in het algemeen belang**, wetenschappelijk of historisch onderzoek of **statistische doeleinden** overeenkomstig artikel 89, lid 1 GDPR, waarbij de evenredigheid met het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de belangen van de betrokkene.

Voornamelijk de tweede uitzonderingsgrond is van belang voor de gemeenten, aangezien deze rechtsgrond hen zou toelaten om binnen het project verzamelde gezondheidsgegevens te (her)gebruiken voor statistische doeleinden.

In het algemeen raden wij sterk aan om voor de verzameling, verwerking en mededeling van gezondheidsgegevens steeds de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de betrokken personen te bekomen. Dit is de meest sluitende en transparante grond voor de verwerking van gevoelige persoonsgegevens.

3.4 Toestemming van de betrokkenen

Vooreerst zal de toestemming van de betrokken personen slechts geldig zijn wanneer zij op voorhand voldoende **geïnformeerd** waren omtrent alle aspecten van de beoogde gegevensverwerking. Concreet betekent dit dat men hen voorafgaandelijk op duidelijke wijze moet inlichten omtrent de (verschillende) verwerkingsactiviteiten en de doeleinden daarvan, alsook omtrent hun individuele rechten. Wanneer men bijvoorbeeld sensoren in de woning van de senior wil plaatsen, zal deze zowel uitdrukkelijk toestemming moeten verlenen om de resultaten te analyseren, als om deze naderhand door te sturen naar de aangeduide personen. Daarnaast moet de toestemming uiteraard ook **'vrij'** verleend worden, en mogen de senioren zich op geen enkele manier gedwongen voelen om hun toestemming te verlenen.

De toestemming voor de verwerking van gewone persoonsgegevens kan zowel schriftelijk als mondeling worden verleend. Voor **gevoelige persoonsgegevens** (bv. gezondheidsgegevens) wordt daarentegen enkel een

schriftelijke toestemming aanvaard. Desalniettemin is het, ongeacht de aard van de persoonsgegevens, steeds aangewezen om de toestemming schriftelijk te laten verlenen. De verwerkingsverantwoordelijke (d.i. de gemeenten) zal immers moeten kunnen aantonen dat de toestemming van alle betrokken personen daadwerkelijk werd verkregen.

Gelet op de bovenstaande toestemmingsvereisten, raden wij aan om de (schriftelijke) toestemming van de betrokken personen te bekomen via de invulling van een **standaardformulier**. De wijzen en doeleinden van de verwerkingsactiviteiten, alsook de rechten van de betrokkene moeten daarbij onmiddellijk op het toestemmingsformulier worden meegedeeld. Dergelijk toestemmingsformulier zou vervolgens door de private partner aan de betrokkenen overhandigd kunnen worden op het **ogenblik van het aanmaken van een persoonlijk account** op het 'Build & Care'-platform. De betrokken personen zouden vervolgens uitdrukkelijk moeten aanduiden voor welke verwerkingsactiviteiten en -doeleinden zij hun toestemming verlenen.

Algemeen is het steeds aangewezen om op voorhand in beleidsdocumenten vast te leggen welke verwerkingsactiviteiten *zonder toestemming* van de betrokkene kunnen plaatsvinden en welke activiteiten daarentegen *wel* de uitdrukkelijke, voorafgaandelijke toestemming van de senioren behoeven. Voor de verwerkingsactiviteiten die volgens de partijen geen toestemming behoeven, zou men uitdrukkelijk moeten meegeven welke rechtsgrond en/of welke legitieme doelstellingen dergelijke toestemming overbodig maken. Bij vragen zouden de gemeenten immers moeten kunnen aantonen dat de verwerking rechtmatig was (d.i. het 'accountability'-principe).

3.5 Statistische verwerking gegevens

Gelet op het fundamentele belang daarvan voor een maatschappij, wordt gegevensverwerking voor wetenschappelijk, historisch of **statistisch onderzoek principieel toegelaten**. Dit geldt zowel voor gewone als voor gevoelige persoonsgegevens. De GDPR vereist echter dat passende maatregelen en waarborgen worden getroffen en geïmplementeerd om de betrokken personen te beschermen.

Vooreerst moet dan ook voor statistische doeleinden een **passende rechtsgrond** voorhanden zijn (artikel 89 GDPR). In het kader van het project zouden de gemeenten zich evenwel opnieuw vrij eenvoudig op het 'algemeen belang' kunnen beroepen.

Daarnaast zouden de gemeenten alle **passende technische en organisatorische maatregelen** moeten nemen om de rechten en vrijheden van de betrokken personen te vrijwaren en te beschermen. Het accent dient hierbij te liggen op het beginsel van de minimale gegevensverwerking. Concreet betekent dit dat de gemeenten, van zodra dat redelijkerwijze mogelijk is, het statistisch doel zouden moeten proberen te behalen met ontkoppelde gegevens (die dus niet langer persoonsgegevens zijn), of minstens met gepseudonimiseerde gegevens. Wel vereist de huidige gegevensbeschermingswetgeving niet dat de gemeenten de betrokken personen inlichten over het gebruik van hun gegevens voor statistische doeleinden '*indien dit onmogelijk blijkt of te veel inspanningen zou vragen*'.

De statistische resultaten op zich (d.i. de geaggregeerde uitspraken over de inwoners) mogen naderhand vrij worden gebruikt of openbaar gemaakt aangezien deze niet langer persoonsgegevens betreffen.

3.6 Verplichtingen met betrekking tot GDPR

Naleven van algemene beginselen en principes

- Vooreerst zouden zowel de gemeenten als de private partner doorheen het hele project uiteraard de algemene beginselen inzake gegevensverwerking moeten waarborgen. De miskennen ervan kan immers aanleiding geven tot (zwaarwichtige) administratief- en strafrechtelijke boetes. Voor de volledigheid geven we deze algemene principes hieronder nog even mee.
- **Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie:** het eerste algemene beginsel verwijst naar de vereiste aanwezigheid van een wettelijke basis voor de verwerking van persoonsgegevens. Deze fundamentele verplichting werd hierboven reeds uiteengezet. Daarnaast stelt dit principe dat gegevens moeten verwerkt (worden) op een wijze die ten aanzien van de betrokkenen behoorlijk en transparant is.
- **Doelbinding:** elke verwerking van persoonsgegevens moet ingegeven zijn door welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden, en mag vervolgens niet verder gaan dan hetgeen strikt noodzakelijk is om deze doeleinden te bereiken. Ook indien de gegevensverwerking gestoeld is op de toestemming van de senioren, moet men goed opletten dat de verwerking beperkt blijft tot de vooraf meegedeelde verwerkingsdoeleinden.

Het verwerken van de verzamelde persoonsgegevens voor andere doeleinden is enkel toegelaten indien het gaat om een verdere verwerking die 'verenigbaar' is met het oorspronkelijke doel. Artikel 5, lid 1, b) GDPR zegt hierover wel uitdrukkelijk dat de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang of voor **statistische doeleinden** *niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden wordt beschouwd*.

- **Minimale gegevensverwerking:** dit principe bevestigt dat enkel gegevens verzameld en verwerkt mogen worden die 'ter zake dienend' zijn, en dat elke verwerking beperkt moet zijn tot wat noodzakelijk is voor het bereiken van de vooropgestelde doeleinden.
- **Juistheid:** volgens dit principe moeten alle verzamelde en verwerkte persoonsgegevens accuraat zijn, en moeten zij periodiek worden geactualiseerd. Concreet betekent dit dat de private partner alle redelijke maatregelen moet nemen om onjuiste of verouderde persoonsgegevens onmiddellijk te wissen of te rectificeren.
- **Opslagbeperking:** het principe van de opslagbeperking vereist dat de gemeenten en/of de private partner de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om de doeleinden van de gegevensverwerking te bereiken. Wanneer senioren bv. niet langer in de gemeente gevestigd zijn, of wanneer zij niet langer toegang wensen te hebben tot het 'Build & Care'-platform, zullen hun gegevens meteen gewist of (bv. ingeval van medische dossiers) teruggegeven moeten worden.

Een voor de gemeenten belangrijke uitzondering hierop is opnieuw dat het bewaren van de gegevens voor een langere termijn mogelijk is voor redenen van de 'archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden', mits hiervoor een wettelijke basis voorhanden is en mits 'passende technische en organisatorische maatregelen' geïmplementeerd worden om de rechten en vrijheden van de betrokken personen te beschermen.

- **Integriteit en vertrouwelijkheid:** de GDPR verplicht de gemeenten en de private partner in het algemeen tot het nemen van *'passende technische of organisatorische maatregelen'* die een voldoende beveiliging van de verzamelde en verwerkte gegevens waarborgen. Deze maatregelen moeten in staat te zijn om de verzamelde persoonsgegevens te beschermen tegen elke ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking daarvan, alsook tegen enig onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.
- **Verantwoordingsplicht:** tot slot zullen de gemeenten (en de private partner) in staat moeten zijn om aan te tonen dat zij aan de verplichtingen van de GDPR voldoen en de hierboven uiteengezette algemene beginselen respecteren en navolgen. Concreet verplicht dit principe tot het bijhouden van beleidsdocumenten en verwerkingsregisters waarin alle verwerkingsactiviteiten, -doeleinden en -modaliteiten worden neergeschreven.

Administratiefrechtelijke verplichtingen

Naast de algemene beginselen legt de GDPR de gemeenten en/of de private partner tevens een reeks administratiefrechtelijke verplichtingen op.

De aanwijzing van een verwerkingsverantwoordelijke

Een eerste belangrijke verplichting is de aanwijzing van de verwerkingsverantwoordelijke.

De GDPR maakt een onderscheid tussen enerzijds de verwerkingsverantwoordelijke (de *'controller'*) en anderzijds de verwerker (of *'processor'*). De **verwerkingsverantwoordelijke** is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het doel van en de middelen voor de verwerking vaststelt, terwijl de **verwerker** de natuurlijke persoon of rechtspersoon is die de persoonsgegevens daadwerkelijk verwerkt 'ten behoeve van' de verwerkingsverantwoordelijke. Bij het bepalen van de verwerkingsverantwoordelijke geldt als vuistregel dat de rechtspersoon die instaat voor het beheer en uitwerking van een project, doorgaans als verwerkingsverantwoordelijke kan worden beschouwd voor alle verwerkingsactiviteiten die binnen dat project worden georganiseerd.

Aangezien in voorliggend geval de **gemeenten** de leiding en toezicht over het project zouden hebben, zouden zij als **verwerkingsverantwoordelijke** optreden. De gemeenten zouden immers de doelstellingen en, in belangrijke mate, de middelen van de verwerkingsactiviteiten bepalen. De private partner zou, als beheerder en exploitant van het 'Build & Care'-platform, optreden als **gegevensverwerker**.

In deze context merkt Eubelius wel op dat het gebruik van een AGB (of EVA) de zaken enigszins kan compliceren. In voorliggend geval zou immers concreet moeten nagegaan worden of de AGB zelf de doelen en middelen zou bepalen (en verantwoordelijke zou zijn), dan wel of hij in realiteit uitsluitend zou handelen in opdracht van de gemeente (en verwerker zou zijn). Indien het doel en de middelen van de gegevensverwerking in samenspraak tussen de gemeente en AGB worden bepaald, is het eventueel mogelijk om de gemeenten en de AGB als **'gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken'** aan te stellen. Belangrijk is desgevallend wel dat de gemeenten wettelijk verplicht zouden zijn om hieromtrent **concrete afspraken** te maken, waarin opgenomen wordt wie welke verplichtingen zou nakomen (bv. bepalen wie de nodige beveiligingssoftware aankoopt, wie ingaat op verzoeken van senioren tot inzage, enz.). Dit zou opnieuw bijkomende overeenkomsten en documentatieverplichtingen vereisen.

Een belangrijk deel van de persoonsgegevens zou uiteraard ook rechtstreeks verwerkt worden door en/of ten behoeve van de individuele **handelaars**. Zij zouden zelf heel wat persoonsgegevens in hun klantenregisters en dossiers bijhouden zonder deze op enig ogenblik in het 'Build & Care'-platform op te slaan. Voor deze verwerkingsactiviteiten zouden de aangesloten handelaars zelf als verantwoordelijke en/of verwerker optreden, onafhankelijk van de gemeenten. Zij zouden bijgevolg ook zelf instaan voor de naleving van de GDPR en implementatie van de passende technische of organisatorische maatregelen.

Afsluiten van gegevensverwerkingsovereenkomsten

Tussen de verwerkingsverantwoordelijke (d.i. de gemeenten / AGB / EVA) en de verwerker (d.i. de private partner) moet een **gegevensverwerkingsovereenkomst** worden afgesloten. Dergelijke **schriftelijke overeenkomst** dient een aantal verplichte bepalingen te bevatten, die moeten vermijden dat de uitbesteding van de verwerkingsactiviteiten aan de private partner zou leiden tot een lagere bescherming van de senioren of overige betrokkenen. De verplichte bepalingen worden opgesomd in artikel 28, lid 3 GDPR.

Eubelius stelt voor de vereiste verwerkingsovereenkomst tussen de gemeenten en de private partner als bijlage aan de samenwerkingsovereenkomst toe te voegen.

Bij de uitvoering van het project zou de private partner de voornaamste verwerker zijn. We merken echter op dat de gemeenten wellicht nog op andere derde partijen (bv. softwareleveranciers en IT-beheerders) beroep zouden doen om bepaalde gegevens te verwerken. Ook met deze derde partijen zouden zij (afzonderlijke) gegevensverwerkingsovereenkomsten moeten afsluiten.

3.7 Rechten van de betrokkenen

De GDPR bevestigt een reeks rechten van de personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden. Bij de uitvoering van het project zullen dit doorgaans de inwoners zijn, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan over een familielid of hulpverlener. Alle betrokken personen beschikken over de hieronder vermelde rechten:

- **recht op informatie over de verwerking:** dit omvat het algemeen recht om duidelijke informatie te verkrijgen over (i) de verwerkingsverantwoordelijke, (ii) het doel van de verwerking; (iii) de ontvangers van de persoonsgegevens, (iv) de opslagtermijn, (v) de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming en (vi) de Data Protection Officer;
- **recht op inzage:** het recht van inzage houdt in dat de betrokkene het recht moet krijgen om zelf en rechtstreeks de gegevens in te kijken die over hem/haar zijn opgeslagen. Het omvat ook het recht op een kopie en het recht tot inzage van belangrijke samenhangende informatie, zoals aan wie deze persoonsgegevens worden verstrekt; de bron van de gegevens (indien zij niet afkomstig zijn van de betrokkene zelf) en het mogelijke bestaan van geautomatiseerde besluitvorming op basis van de opgeslagen gegevens;
- **recht op verbetering:** het recht op verbetering houdt in dat de betrokkene meteen een rechtzetting moet kunnen verkrijgen van de hem/haar betreffende onjuiste gegevens;
- **recht op de verwijdering van persoonsgegevens** ('the right to be forgotten'): het recht op gegevenswissing of het 'recht op vergetelheid' stelt dat de betrokkene de mogelijkheid moet hebben om (in sommige gevallen) de integrale verwijdering van zijn/haar gegevens te vragen. Dat kan bijvoorbeeld indien de gegevens onrechtmatig werden verkregen of enkel op basis van toestemming en de betrokkene die toestemming nadien heeft ingetrokken;

- **recht op beperking van de verwerking:** het recht op beperking van de verwerking houdt in dat een betrokkene aanvaardt dat de gegevens verder bewaard worden, maar eist dat het mogelijk (her)gebruik en/of de verdere verspreiding ervan beperkt of stopgezet wordt;
- **recht op gegevensoverdracht ('data portability')**: het recht op gegevensoverdracht houdt in dat een betrokkene kan vragen dat de gegevens die hij/zij zelf verstrekte aan hem/haar worden (terug) bezorgd in een 'gestructureerde, gangbare en machineleesbare' vorm, waarna hij/zij het recht heeft deze aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

4 Organisatie van een kwaliteitslabel

Met betrekking tot de opwaardering van het kustpatrimonium, wensen de partijen te werken met een erkenningsstelsel waarbij men een 'kwaliteitslabel' kan toekennen aan (voldoende) gerenoveerde woningen. Het toegekende kwaliteitslabel houdt een indicatie in van het toegankelijkheids- en geschiktheidsniveau van de woning voor senioren (of andere personen met mobiliteitsproblemen).

4.1 Certificeringsmerk

Een kwaliteitslabel kan het best gerealiseerd worden door middel van de registratie van een Benelux certificeringsmerk.

Een certificeringsmerk is een merk dat dient om één of meerdere gemeenschappelijke (kwaliteits)kenmerken van bepaalde producten of diensten (van verschillende personen of bedrijven) te onderscheiden en te certificeren. Het Benelux Verdrag van 25 februari 2005 inzake de intellectuele eigendom (hierna het 'BVIE') definieert het Benelux certificeringsmerk als volgt:

"Een merk dat bij de aanvraag als zodanig wordt omschreven en op grond waarvan de waren of diensten die door de houder van het merk worden gecertificeerd met betrekking tot het materiaal, de wijze van vervaardiging van waren of verrichting van diensten, kwaliteit, nauwkeurigheid of andere kenmerken, met uitzondering van de geografische herkomst, kunnen worden onderscheiden van waren en diensten die niet als zodanig zijn gecertificeerd" (artikel 2.35bis, lid 1 BVIE).

Het is mogelijk om alle denkbare kenmerken van een product of dienst op deze manier te certificeren en in de verf te zetten. De gemeenschappelijke kenmerken die door een certificeringsmerk kunnen worden aangeduid, kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit van de betrokken producten, het gebruikte materiaal of de productiemethoden.

4.2 Aanvraagprocedure

In principe wordt een Benelux certificeringsmerk op dezelfde wijze aangevraagd als een regulier (Benelux) merk. Nadat de partijen overeengekomen zijn welk teken zij als kwaliteitslabel wensen te gebruiken (dit kan zowel een naam, logo als een combinatie van beide zijn), kan men bij het Benelux Bureau voor Intellectuele Eigendom ('BBIE') een aanvraag tot registratie van dit teken als certificeringsmerk indienen (hierna het 'kwaliteitslabel'). Dergelijke merkaanvraag kan online gebeuren via de website van het BBIE (<https://bit.ly/2DYGvVZ>).

Bij de merkaanvraag zal de aanvrager een '**reglement inzake het gebruik van het certificeringsmerk**' moeten indienen. Dergelijk gebruiksreglement moet uiteenzetten:

- voor welke producten / diensten het certificeringsmerk gebruikt kan worden;
- wie het certificeringsmerk mag gebruiken;
- onder welke voorwaarden men het certificeringsmerk mag gebruiken;
- welke precieze kenmerken door het certificeringsmerk worden gecertificeerd;
- hoe de certificeringsinstantie (d.i. de aanvrager/houder van het kwaliteitslabel) deze kenmerken moet testen/verifiëren;
- welke sancties kunnen worden opgelegd bij het ongeoorloofde gebruik daarvan (artikel 2.35ter BVIE).

In voorliggend geval zou men in het gebruiksreglement duidelijk moeten aangeven dat het kwaliteitslabel bedoeld is om gerenoveerde woningen aan te duiden die specifiek zijn aangepast aan de noden en behoeften van senioren. Ze moeten bovendien ook voldoen aan duidelijk gedefinieerde toegankelijkheids- en geschiktheidsvereisten. Men moet in het reglement de kwaliteitscriteria uiteenzetten waaraan (gerenoveerde) woningen minstens moeten voldoen om het kwaliteitslabel te kunnen verkrijgen. Daarnaast zouden de partijen in het gebruiksreglement afspraken moeten maken omtrent de categorie van personen die bevoegd zijn om het kwaliteitslabel daadwerkelijk uit te reiken (bv. enkel de gemeenten en/of private partner, of ook immobiënkantoren, vastgoedmakelaars en/of de eigenaars van de woningen zelf).

Het gebruiksreglement moet worden ingediend binnen een periode van twee maanden na de indieningsdatum van de merkaanvraag. Ook nadat het certificeringsmerk is goedgekeurd en geregistreerd, moet elke beoogde wijziging van het gebruiksreglement aan het BBIE meegedeeld en opgetekend worden.

4.3 Initiatiefnemers

Artikel 2.35bis, lid 2 BVIE bepaalt dat elke natuurlijke of rechtspersoon, met inbegrip van publiekrechtelijke instellingen, autoriteiten en instanties, een certificeringsmerk kan aanvragen "op voorwaarde dat die persoon geen activiteiten uitoefent waarbij waren worden geleverd of diensten worden verricht van het soort waarop het merk betrekking heeft."

Dit betekent concreet dat de houder van een certificeringsmerk **onafhankelijk** moet zijn, en het merk niet zelf mag gebruiken om diens eigen producten en/of diensten aan te duiden of te commercialiseren. Deze neutraliteitsvereiste dient ruim te worden geïnterpreteerd en veronderstelt in principe dat de houder zelf geen enkele economische (zakelijke) belangen heeft op de relevante markt. Het is immers de houder van het certificeringsmerk die verantwoordelijk zal zijn voor het (rechtmatige) gebruik van het certificeringsmerk en voor de toepassing en controle van het gebruiksreglement. Om een onafhankelijke controle van de kwaliteitscriteria te waarborgen, kan een certificeringsmerk dus niet worden aangevraagd door, of in het bezit zijn van, een instantie die het merk zelf wil gebruiken om haar producten of diensten te exploiteren.

In voorliggend geval zou het kwaliteitslabel bijgevolg moeten worden aangevraagd/in eigendom worden gehouden door een **neutrale entiteit** die zelf geen economische belangen heeft bij de verkoop of verhuur van de gerenoveerde woningen. Hiervoor bestaan verschillende mogelijkheden. Enerzijds lijkt er geen bezwaar te bestaan tegen de aanvraag van het kwaliteitslabel door de **private partner**. Deze zou immers zelf geen financieel of economisch voordeel halen uit de verkoop/verhuur van de gerenoveerde woningen met kwaliteitslabel. Anderzijds zou het kwaliteitslabel uiteraard ook toevertrouwd kunnen worden aan een volledig **externe partij**, die voor het overige op geen enkele manier bij het project betrokken zou zijn. Een voordeel hiervan kan zijn dat indien er voor een derde partij kan worden gekozen, die over voldoende middelen en capaciteiten beschikt om daadwerkelijk (stelselmatig) na te gaan of het kwaliteitslabel rechtmatig gebruikt wordt, en enkel vermeld wordt met betrekking tot woningen die aan de vooropgestelde kwaliteitsvereisten voldoen.

Daarentegen lijkt het Eubelius op het eerste gezicht wel problematisch om het kwaliteitslabel toe te vertrouwen aan de gemeenten zelf, of aan hun AGB/EVA. De gemeenten zijn immers ontvanger van de registratierechten en taksen op de verkochte gerenoveerde woningen. Op die manier kan beargumenteerd worden dat zij wel degelijk een (onrechtstreeks) economisch voordeel zouden behalen uit de verkoop van de door het kwaliteitslabel aangeduide producten.

Indien het kwaliteitslabel wordt aangevraagd door een entiteit waarvan men de onafhankelijkheid in twijfel trekt, kan elke derde de geldigheid daarvan aanvechten overeenkomstig artikel 2.35, a) BVIE. Met name zullen de bevoegde autoriteiten het kwaliteitslabel desgevallend vervallen kunnen verklaren.

4.4 Gebruikers

In beginsel kan iedereen wiens producten aan de vooropgestelde normen voldoen het certificeringsmerk gebruiken. In het gebruiksreglement kan men echter wel de gebruiksgerechtigden beperken tot één of meerdere specifieke categorieën van personen die het kwaliteitslabel mogen gebruiken. In dat geval moet er een set van objectieve criteria worden opgenomen om de toegestane categorieën te definiëren (bv. immobiliënkantoren, vastgoedmakelaars, de eigenaars van de woningen e.d.).

4.5 Beperken gebruiksgerechtigden

In de relevante wettekst wordt dit niet verboden. Daarnaast hebben wij tot op heden geen kennis van rechtspraak van het BBIE die zou verbieden om het gebruik van het kwaliteitslabel afhankelijk te stellen van de betaling van een bepaald bedrag. Op het eerste gezicht lijkt het dus mogelijk om de groep 'gebruiksgerechtigden' te beperken tot personen die een vooropgesteld bedrag hebben betaald. In essentie betreft het dan een vorm van een betalende licentie.

Algemeen wordt volgens de tekst van het BVIE een certificeringsmerk enkel geweigerd indien:

1. Het merk of gebruiksreglement strijdig is met de openbare orde of de goede zeden.
2. Het publiek kan worden misleid over de aard of betekenis van het merk, in het bijzonder wanneer het de indruk kan wekken iets anders te zijn dan een certificeringsmerk (artikel 2.35 quater BVIE).

Daarnaast kan een certificeringsmerk eveneens vervallen worden verklaard indien de houder ervan geen redelijke maatregelen neemt om te voorkomen dat het merk wordt gebruikt op een wijze die niet verenigbaar is met de voorwaarden van het gebruiksreglement, of indien het merk is aangevraagd door een partij die niet onafhankelijk is (artikel 2.35nonies BVIE).

Concreet betekent dit dat men erop dient toe te zien dat de gerenoveerde woningen enkel een kwaliteitslabel krijgen toebedeeld indien deze daadwerkelijk voldoen aan de vooropgestelde kwaliteitsvereisten.

4.6 Gradaties kwaliteitslabel

In principe zou men meerdere certificeringsmerken kunnen aanvragen, in functie van de graad van toegankelijkheid en geschiktheid van de gerenoveerde woningen voor senioren. Voordeel van dergelijk systeem zou zijn dat senioren op die manier zeer eenvoudig zouden kunnen nagaan welke woningen voldoende aangepast zijn aan hun specifieke behoeften en mobiliteitsgraad.

4.7 Verbod op verwijzing geografische herkomst

Het certificeringsmerk mag niet verwijzen naar de gemeenten, want verwijzing naar geografische herkomst is verboden. Dit betekent dat de certificering van de gerenoveerde woningen op basis van (onder meer) hun

ligging in de bewuste gemeente uitgesloten is. Algemeen mag de ligging van de woningen aan de kust dan ook niet als kwaliteitscriterium worden vooropgesteld.

5 Optimalisatie van de vastgoedkwaliteit: groepsaankopen en het kwaliteitslabel

Eén van de algemene doelstellingen van het 'Build & Care'-platform is om te streven naar een kwaliteitsvolle, duurzame aanpassing van het vastgoed aan de kust. Twee concrete tools die daarvoor worden aangereikt aan de burgers zijn (i) het kwaliteitslabel en (ii) de prijsoptimalisatie door groepsaankopen.

In wat volgt, wordt het beslissingstraject geschetst van hoe men tot een concrete renovatie of aanpassing van het vastgoed zou komen, en wie hierin welke beslissingen voor zijn rekening zou nemen.

1. Kwaliteitslabel

Om de eigenaars te motiveren om over te gaan tot bepaalde werken, zou een kwaliteitslabel worden uitgewerkt dat aan de werken zou worden toegekend en zo een kwaliteitsgarantie zou uitdragen.

2. Wervingscampagne

Vervolgens zou men de markt bevragen om af te toetsen welke leveranciers/aannemers de gevraagde producten/diensten kunnen leveren en daarbij aan de kwaliteitsgaranties voldoen zodat de werken het kwaliteitslabel waardig zijn. In deze fase zou de private partner de onderhandelingen met de potentiële leveranciers/dienstverleners voor zijn rekening nemen. Daarbij zou het lokaal bestuur (de gemeente zelf of een AGB) een belangrijke rol spelen voor het bieden van technische ondersteuning. Vaak beschikken de stadsdiensten immers over nuttige knowhow en ervaring voor het voeren van deze onderhandelingen. Zij zijn vertrouwd met lastenboeken, etc. en zouden de private partner hierin kunnen bijstaan. In deze fase zou er dus nauw worden samengewerkt, om de juiste leveranciers/dienstverleners te selecteren.

Vervolgens zou er ook een campagne worden gevoerd naar de bewoners/eigenaars toe, om hen warm te maken voor de uitvoering van de concrete werken. Ook dit zou door de private partner en de gemeente samen op touw worden gezet.

3. Driepartijenovereenkomst

Tussen (i) het lokaal bestuur (gemeente zelf of AGB/EVA), (ii) de private partner en (iii) de geselecteerde dienstverleners/leveranciers zal een driepartijenovereenkomst worden gesloten.

In deze overeenkomst zou het voorwerp van de werken en de prijs worden bepaald en zou verder worden onderhandeld over de inhoud van de aannemingsovereenkomsten. Een bijkomend voordeel voor de burger is dat men in deze fase reeds bepaalde ontwerpen van overeenkomst kan voorbereiden, om erover te waken dat in het aannemingscontract aan alle wettelijke verplichtingen is voldaan en dat het contract evenwichtig is opgesteld.

4. Beslissing tot uitvoering van de werken

Hoewel het voorbereidende werk tijdens de onderhandelingsfase met de aannemers door de private partner en de gemeente zou gebeuren, is het wel de burger zelf die dient te beslissen om bepaalde werken aan zijn eigendom te laten uitvoeren. De aannemingscontracten worden door de aannemers dan ook rechtstreeks gesloten met de burgers, zij het de eigenaar van een exclusieve eigendom, zoals de private kavel in een appartementsgebouw, dan wel de vereniging van mede-eigenaars wanneer het werken betreft aan de gemene delen van een appartementsgebouw. In laatstgenoemd geval zal de syndicus het aannemingscontract ondertekenen, maar moet er een beslissing tot uitvoering van de werken voorliggen van de vereniging van mede-eigenaars, en dit met de vereiste meerderheden.

Afhankelijk van het type werken wordt de beslissing voor werken aan gemene delen genomen met een 2/3 meerderheid of een 1/2 meerderheid voor wat betreft wettelijk opgelegde werken, werken tot behoud van het goed of daden van voorlopig beheer (art. 577-7, §1, 1°, a-b B.W.). Voor de gedeeltelijke heropbouw of herstelling van het gebouw is een beslissing met 4/5 meerderheid vereist (art. 577-7, §1, 2°, c B.W.). Na het vernietigingsarrest van het Grondwettelijk Hof dd. 20 februari 2020 is voor de afbraak en volledige heropbouw van het gebouw tot nader order opnieuw een unanieme beslissing vereist. Het Grondwettelijk Hof vernietigde immers de bepaling in artikel 577-7, §1, 2°, h B.W. (ingevoerd met de nieuwe Appartementswet dd. 18 juni 2018, in werking getreden op 1 januari 2019) die het mogelijk maakte om in welbepaalde omstandigheden dergelijke beslissing tot volledige afbraak en heropbouw met een 4/5 meerderheid te nemen. Merk op dat dergelijke ingrijpende werken sowieso moeilijk uitvoerbaar zouden zijn binnen het kader van het project, aangezien dit vergunningsplichtige werken zijn.

5. Opvolging van de werken en betaling van de facturen

Aangezien het de individuele mede-eigenaars (voor de privatieve kavels) dan wel de vereniging van mede-eigenaars (voor de gemene delen) zouden zijn die optreden als bouwheer en in een rechtstreeks verband staan met de aannemers, zouden het ook de individuele mede-eigenaars zelf zijn, respectievelijk de syndicus, die de werken opvolgen en beoordelen tot hun voldoening. Het zou ook de bouwheer zijn die de facturen van de aannemer rechtstreeks zou betalen.

Indien er minstens twee aannemers (eventueel als onderaannemers) werkzaam zouden zijn op de werf, zal er ook een veiligheidscoördinator moeten worden aangesteld.

Toezicht door een architect is enkel wettelijk verplicht voor werken in onroerende staat die vergunningsplichtig zijn. Vergunningsplichtige werken, zijnde werken die de structuur van het onroerend goed betreffen, vormen echter niet de hoofddoelstelling van het project. Gezien de betrokkenheid van de gemeente bij de wervingscampagne, lijkt volgens het Eubelius bovendien problematisch wanneer de gemeente in een latere fase ook nog zou moeten beslissen tot het al dan niet verlenen van een vergunning voor deze werken.

6. Opvolging van het kwaliteitslabel en communicatie over de werken

Het is van belang te benadrukken dat noch de private partner, noch de gemeente, zou instaan voor de opvolging van de specifieke werken. Er zou met de aannemers geen contractueel verband zijn voor de uitvoering van de werken zelf, en de private partner en de gemeente zouden hierin dan ook geen verantwoordelijkheid dragen.

De rol van de private partner blijft in deze fase beperkt tot eventuele communicatie over de renovatie in het algemeen, alsook het controleren van de aannemers op de naleving van de criteria van het kwaliteitslabel.

6 Het couponmodel

6.1 Algemeen wettelijk kader

Er geldt op dit ogenblik in België **geen algemeen verbod** met betrekking tot de creatie van, of de levering van diensten in verband met, virtuele munten. Virtuele munten zijn een relatief recent fenomeen en zijn om die reden niet gereguleerd door één specifieke ‘wet op de virtuele munten’. Er is wel één regelgevend document dat specifiek over virtuele munten gaat. Het betreft het **verbod tot commercialisatie aan niet-professionele cliënten van derivaten op virtuele munten**¹⁴. Voor de uitvoering van het project zouden dergelijke verboden derivaten bijvoorbeeld kunnen bestaan uit een recht om in de toekomst coupons te ontvangen, of een recht om hetzij coupons, hetzij een ander voordeel te ontvangen. Het is echter niet de bedoeling van het project om dergelijke derivaten te creëren.

De aangekondigde initiatieven van allerhande overheden in verband met virtuele munten evolueren constant en het is relatief onvoorspelbaar of en wanneer bepaalde wetgeving zou worden aangenomen. Volgens Eubelius is de kans realistisch dat in de toekomst een specifiek regelgevend kader wordt opgezet omtrent virtuele munten/virtueel geld/cryptoactiva. Vanzelfsprekend zal op dat ogenblik het couponmodel opnieuw tegen het licht van de nieuwe wetgeving moeten worden gehouden.

Daarbij kunnen we alvast wijzen op het bestaan van Europese Richtlijn 2018/843 (‘AMLD 5’)¹⁵ die door de EU-lidstaten (inclusief België) ten laatste in januari 2020 moest worden omgezet naar nationale wetgeving en die ervoor moet zorgen dat het toepassingsgebied van de bestaande **antiwitwaswetgeving wordt uitgebreid tot ‘virtuele valuta’**, in het bijzonder ‘aanbieders die zich bezighouden met diensten voor het wisselen tussen virtuele valuta en fiduciaire valuta’ en ‘aanbieders van bewaarportemonnees’. Een registratieplicht zal ingevoegd worden voor deze twee categorieën van dienstverleners.

Zogenaamde ‘lokale valuta’ zouden niet mogen worden beschouwd als ‘virtuele valuta’ en zouden dus buiten het toepassingsgebied van de antiwitwaswetgeving blijven¹⁶. In België is de omzetting van deze richtlijn voorlopig nog niet gebeurd. De precieze tekst van de Belgische omzettingwet, en in het bijzonder het toepassingsgebied, moet dus worden afgewacht om de implicaties daarvan op het couponmodel te analyseren.

Bij gebrek aan specifiekere wetgeving, moet op dit moment worden nagegaan welke bestaande financiële wetgeving eventueel van toepassing is op de coupons, gelet op de specifieke feitelijke context en bedoeling (‘function over form’).

Omwille van de functie als betaalinstrument, de vastkoppeling van de waarde van één coupon aan de waarde van één euro en de onmogelijkheid om coupons aan te kopen met, of om te wisselen tegen andere munteenheden dan de euro, denken we dat de coupons niet redelijkerwijs kunnen worden gebruikt met speculatieve doeleinden of anderszins als beleggingsinstrument, zodat de virtuele munten **buiten het**

¹⁴ FSMA Reglement van 3 april 2014 betreffende het commercialiseringsverbod van bepaalde financiële producten aan niet-professionele cliënten, goedgekeurd per Koninklijk Besluit van 24 april 2014.

¹⁵ Richtlijn (EU) 2018/843 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2018 tot wijziging van Richtlijn (EU) 2015/849 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering, en tot wijziging van de Richtlijnen 2009/138/EG en 2013/36/EU.

¹⁶ Preambule 11 van Richtlijn 2018/843.

toepassingsgebied zouden blijven van **wetgeving m.b.t. aanbieder van beleggingsinstrumenten of het verstrekken van beleggingsdiensten**¹⁷.

Het is van belang dat de coupons niet worden aangehouden op een unieke fysieke drager (bv. opgeslagen op een bankkaart met een chip of magneetkaart of ander digitaal apparaat), maar louter digitaal, op gedecentraliseerde wijze, op een server met de mogelijkheid om back-ups en kopieën te creëren. Wij begrepen dat het inderdaad de bedoeling zou zijn om deze laatste werkwijze te hanteren. Volgens Eubelius kunnen in dat geval de coupons niet worden gekwalificeerd als elektronisch geld¹⁸ en blijven zij derhalve **buiten** het **toepassingsgebied** van wetgeving i.v.m. **elektronisch geld en betalingsdiensten**. We gaan er daarbij wel van uit dat voor de initiatie van betalingstransacties waarbij fiat geld is betrokken (omzetting van euro's in schelpen en omgekeerd) beroep zou worden gedaan op een bank of een andere entiteit die daarvoor over de juiste vergunning beschikt.

6.2 Samenwerking met een financiële instelling

Volgens Eubelius zou het **niet noodzakelijk zijn om een bank in te schakelen** opdat het couponsysteem juridisch zou 'werken'. Indien de private partner alle verrichtingen zelf zou doen, en zodoende betrokken zou zijn bij elke 'entry' en 'exit' van geld in en uit het systeem, zou die centrale positie wel een aantal risico's creëren:

1. De private partner zou in dat geval de juridische schuldenaar zijn van de waarde in euro van alle coupons die op een gegeven moment binnen het systeem circuleren. De **concentratie van dit risico** bij één entiteit, namelijk de platformuitbater, zou ervoor zorgen dat het risico dat die entiteit in financiële moeilijkheden komt groter wordt. Dergelijke financiële moeilijkheden, indien deze zich daadwerkelijk zouden voordoen, zouden meteen gevolgen teweegbrengen voor alle betrokken schuldeisers (d.i. de handelaars). Indien in het slechtste geval de private partner failliet gaat, dan is de kans reëel dat handelaars de coupons die zij als betaling hebben ontvangen niet meer zouden kunnen omzetten in geld. Het geld dat bestellers destijds aan de private partner hebben betaald in ruil voor de creatie van de coupons, zou immers op geen enkele manier bijzonder beschermd kunnen worden tegen de schuldeisers van de private partner. Als 'gewone' onderneming is de private partner ook niet onderworpen aan bijzondere solvabiliteitsvereisten. De lokale besturen zouden in de concessie misschien een aantal garanties kunnen opleggen, maar de vraag is of er dan in de markt nog spelers kunnen worden gevonden die bereid zijn om de rol van private partner op te nemen.
2. De private partner zou in dergelijk geval optreden als een soort bewaarnemer: hij zou geld ontvangen van bestellende handelaars, waarvan hij zou weten dat hij dit op een later tijdstip terug zal moeten uitbetalen aan handelaars die hun coupons komen inleveren. In sommige gevallen zullen de

¹⁷ Wet van 11 juli 2018 op de aanbieder van beleggingsinstrumenten aan het publiek en de toelating van beleggingsinstrumenten tot de verhandeling op een gereglementeerde markt; Verordening (EU) 2017/1129 van 14 juni 2017 betreffende het prospectus dat moet worden gepubliceerd wanneer effecten aan het publiek worden aangeboden of tot de handel op een gereglementeerde markt worden toegelaten; Wet van 25 oktober 2016 betreffende de toegang tot het beleggingsdienstenbedrijf en betreffende het statuut van en het toezicht op de vennootschappen voor vermogensbeheer en beleggingsadvies.

¹⁸ In de zin van de Wet van 11 maart 2018 betreffende het statuut van en het toezicht op de betalingsinstellingen en de instellingen voor elektronisch geld, de toegang tot het bedrijf van betalingsdienstaanbieder en tot de activiteit van uitgifte van elektronisch geld, en de toegang tot betalingssystemen.

bestellende en inruilende handelaar dezelfde persoon zijn, waardoor er zelfs een soort depositoverhouding wordt gecreëerd. Dit heeft een aantal gevolgen op regulatorisch vlak:

- de **bewaarneming-/deposito-functie** zou ertoe kunnen leiden dat de private partner binnen het toepassingsgebied van een aantal wetten m.b.t. deposito-ontvangst of contantenbeheer zou vallen. Wij denken daarbij o.a. aan de antiwitwaswetgeving (Wet van 18 september 2017), wetgeving m.b.t. financiële rekeningen (Wet van 16 december 2015) en desgevallend m.b.t. kredietinstellingen (Wet van 24 april 2014), e.d. Op basis van dergelijke wetgeving zou de private partner bepaalde erkenningen moeten aanvragen, interne procedures (KYC/KYT) moeten opstellen, bepaalde rapporteringsplichten moeten naleven, etc.;
- deze rol van de private partner zou ook op praktisch vlak niet evident zijn, bv. wat betreft de **boekhoudkundige verwerking** van de coupons en de onderliggende gelden;
- indien de private partner in bepaalde gevallen ook leningen zou geven, zelfs indien dit volledig los zou staan van het project (bv. aan een dochtervennootschap van de private partner), zou er een (grotendeels theoretisch) risico bestaan dat hij wordt beschouwd als **kredietinstelling**, wat ten stelligste te vermijden is;
- mogelijks zou aan dergelijke structuur ook een **fiscaal risico** vasthangen (bv. de kwalificatie van de gedeponeerde gelden als tegenprestatie voor een btw-plichtige dienst).

Bijgevolg zou de inschakeling van een begeleidende kredietinstelling, die de conversiefunctie (omzetting euro's in coupons en omgekeerd) op zich kan nemen, wel nuttig zijn om (de meeste) van de hierboven geschetste risico's in te perken. Ook de taken van de private partner kunnen op die manier beperkt worden tot het technisch niveau (de campagnes, het dashboard van de eindgebruiker en leveranciers en rapportering naar de lokale besturen). Allicht kunnen alternatieve oplossingen worden bedacht om de hierboven geschetste risico's te vermijden (bv. een puntensysteem met louter bilaterale verhoudingen, bepaalde solvabiliteitsgaranties in de concessie, borgstelling door de lokale besturen...), maar gelet op de timing menen we dat het **beroep op een bank wel het efficiëntst zou zijn om snel tot een duurzaam product te komen**.

De concrete taakverdeling tussen de platformuitbater en de begeleidende bank zou moeten worden uitgewerkt in concrete contractuele documentatie. Daarbij is het **van belang dat de private partner niet zou optreden als tussenpersoon voor rekening van de bank**, vermits het optreden als tussenpersoon een gereguleerd statuut is dat een inschrijving bij de toezichthoudende overheden onderstelt en een aantal gedragsregels met zich meebrengt (Wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten). Dat zou het geval zijn indien de private partner werkzaamheden zou verrichten *“die bestaan in het met mekaar in contact brengen van spaarders en beleggers enerzijds en gereguleerde ondernemingen anderzijds, met inbegrip van de promotie, met het oog op het tot stand brengen voor rekening van een gereguleerde onderneming van”*, onder andere, het in ontvangst nemen van deposito's en andere terugbetaalbare gelden of beleggingsdiensten. Of de private partner binnen dat toepassingsgebied valt, zou afhangen van de contractuele afspraken met de begeleidende bank. Indien de begeleidende bank een commissie betaalt aan de private partner, zou dit een element kunnen zijn dat in de richting wijst dat de private partner als tussenpersoon van de begeleidende bank optreedt. Op zichzelf is dergelijke commissie volgens Eubelius echter niet voldoende om een relatie als principaal en tussenpersoon tot stand te brengen.

6.3 Raakvlakken met de financiële wetgeving

Bepaalde producten en diensten zijn onderworpen aan strikte reglementering in verband met commercialisatie en distributie. Dit is onder meer het geval voor financiële producten (kredieten, beleggingsproducten, verzekeringsproducten...). In het kader van het project denken we bijvoorbeeld aan:

1. Renovatiekredieten.
2. Allerhande bijzondere kredieten voor bepaalde groene maatregelen (bv. zonnepanelen, elektrische laadpalen, ...).
3. Abr-verzekeringen.
4. Blokpolissen.
5. Begrafenisverzekeringen.
6. Allerhande medische verzekeringen (bv. aanvullende zorgverzekering, ongevallenverzekering, hospitalisatieverzekering, verzekering ambulante zorgen...).
7. Vrijwilligersverzekering.
8. Investerings in de lokale economie (bv. bepaalde crowdfundingcampagnes).
9. ...

In dat verband spelen (i) specifieke reclamevoorschriften (bv. het Transversaal KB van 25 april 2014, 'geld lenen kost ook geld', etc.) en (ii) verplichte vergunningen/erkenningen en bijhorende gedragsregels indien men zou optreden als bemiddelaar tussen een leverancier van financiële producten of een onderneming die financiering zoekt enerzijds en potentiële klanten of investeerders anderzijds (bv. bankagent, verzekeringsmakelaar, crowdfundingplatform...).

Binnen bepaalde grenzen zou de private partner wel kunnen optreden, maar met de timing en de duurzaamheid van de producten indachtig, lijkt het volgens Eubelius het eenvoudigst om financiële producten minstens in een eerste fase volledig van het platform te weren.

7 Informatieverplichtingen

7.1 Algemene informatieplicht

Naast de informatieverplichtingen die gelden in het kader van de GDPR, zal het 'Build & Care'-platform ook moeten rekening houden met een reeks bijkomende transparantieplichtingen die opgelegd zijn door de wetgeving inzake elektronische handel en consumentenbescherming.

De transparantieplichtingen opgelegd door de wetgeving inzake elektronische handel (boek XII van het Wetboek Economisch Recht of 'WER') zouden voornamelijk op de **private partner** rusten, terwijl de informatieverplichtingen in het kader van de consumentenwetgeving (boek VI WER) nageleefd zouden moeten worden door zij die de producten en diensten daadwerkelijk aan de consumenten aanbieden, met name de participerende **handelaars**. Let wel, indien de private partner tevens eigen producten of diensten via het platform zou aanbieden, dient ook deze rekening te houden met de ter zake geldende informatieverplichtingen. Hierbij zou bijzondere aandacht moeten uitgaan naar de wetgeving inzake verkopen op afstand (artikel VI. 44/1 e.v. WER).

Wat de informatieverplichtingen van de private partner zou betreffen, vindt u in onderstaande tabel een vereenvoudigd overzicht van de te verstrekken informatie:

| Te verstrekken informatie | Wetgeving |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - De handelsnaam van de private partner. - Zijn geografische adres. - Nadere gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken (m.i.v. zijn elektronisch postadres). - Het ondernemingsnummer. - De gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit (aangezien deze aan een vergunningsstelsel is onderworpen). - Zijn identificatienummer zoals bedoeld in artikel 50 van het Wetboek van de belasting over de toegevoegde waarde. - De gedragscodes die desgevallend zijn onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd. | <p>Artikel XII. 6 WER (Recht van de elektronische economie).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - De talen waarin het contract kan worden gesloten. - De verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen; De technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat de order wordt geplaatst. - Uitsluitel omtrent de vraag of de dienstverlener het gesloten contract zal archiveren en of het toegankelijk zal zijn. | <p>Artikel XII. 7 WER (Recht van de elektronische economie).</p> |

| | |
|--|---|
| - Deze informatie moet op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze worden verstrekt, voordat de consument zijn/haar order langs elektronische weg plaatst. | |
| - Een ontvangstbevestiging van een order (met samenvatting van de order). | Artikel XII. 9 WER (Recht van de elektronische economie). |

We merken op dat er ook specifieke informatieverplichtingen gelden voor het voeren van reclame (bv. artikelen XII 12 t.e.m. 14 WER, artikel VI. 17 WER, en bijzondere wetgeving omtrent commercialisatie en distributie van specifiek gereguleerde producten en diensten (bv. financiële producten).

De (vrij omvangrijke) informatieverplichtingen die zouden gelden ten aanzien van de handelaren zelf worden opgesomd in artikelen VI. 1 t.e.m. 36 WER (algemeen) en artikel 44/1 e.v. WER (m.b.t. overeenkomsten afgesloten op afstand).

7.2 Informatieplicht voor couponmodel en virtuele munt

Naast de hierboven uiteengezette algemene informatieverplichtingen, zou het gebruik van een virtuele munt in beginsel niet voor bijkomende dwingende informatieverplichtingen in hoofde van de private partner of van de participerende handelaars zorgen (d.i. informatieverplichtingen die opgelegd zijn door specifieke wetgeving omtrent virtuele munten). De begeleidende bank zou wel informatie moeten verstrekken over zichzelf en de precieze diensten die zij zou verlenen (hetgeen zou afhangen van de precieze rolverdeling tussen de begeleidende bank en de private partner). In ieder geval raden wij aan om minstens de contactgegevens van de begeleidende bank in het gebruiksreglement voor de handelaars op te nemen.

Het project en het daarin voorziene couponmodel zouden evenwel slechts optimaal kunnen functioneren indien zowel alle betrokken dienstverleners (d.i. de individuele handelaars, private partner en de begeleidende bank), als de participerende inwoners volledig geïnformeerd zijn over de precieze werking en gebruiksvoorwaarden van het beoogde systeem.

Daarom zou in de individuele dienstverleningsovereenkomsten met de lokale handelaars een sectie of bijlage toegevoegd moeten worden met een overzicht van wat zij met de virtuele munt zouden kunnen (en moeten) doen. Dergelijk gebruiksreglement voor de handelaars zou onder meer uiteen moeten zetten:

1. Op welke manier de handelaars virtuele munten (coupons) kunnen bekomen (hetzij via aankoop bij de begeleidende bank tegen betaling in euro (niet in andere munteenheden), hetzij bij aankoop van bepaalde producten of diensten door een inwoner waarbij schelpen worden afgegeven).
2. Aan welke prijs de handelaars virtuele munten (coupons) kunnen bekomen.
3. Wat zij met de aangekochte/ontvangen coupons wel en niet kunnen doen (m.n. wervingscampagne of reclame bestellen, coupons bij de begeleidende bank inruilen tegen fiat geld (in euro), ... maar bijvoorbeeld niet vrij verhandelen buiten het 'Build & Care'-platform).
4. Op welke manier zij coupons opnieuw in geld kunnen (laten) omzetten en aan welke prijs.
5. Wat de geldigheidsduur van de coupons is (m.a.w. of er een vervalttermijn bestaat, en zo ja dewelke) en of de coupons in bepaalde situaties (kunnen) komen te vervallen (bv. in geval van wijziging in de aandeelhoudersstructuur van de handelaar, verplaatsing maatschappelijke zetel, financiële moeilijkheden...).

6. Wat het lot is van de coupons in geval zij hun activiteiten beëindigen (bv. omwille van faillissement of ontbinding).
7. De rolverdeling tussen de begeleidende bank en de private partner.

Daarnaast zou men ook voor de participerende inwoners een aangepast gebruiksreglement (met daarin een reeks 'algemene voorwaarden' omtrent de coupons) moeten opstellen. Dergelijk gebruiksreglement zou de private partner vervolgens via het 'Build & Care'-platform aan de gebruiker ter beschikking kunnen stellen. Het gebruiksreglement voor de inwoners zou hen onder meer op duidelijke en ondubbelzinnige wijze informeren omtrent:

1. De verschillende wijzen waarop zij coupons kunnen verdienen (m.n. bij het helpen van andere inwoners, bij de aankoop van welbepaalde producten of diensten, participatie bij groepsaankopen e.d.), hoe die verwervingsmogelijkheden worden bepaald, en wie verantwoordelijk is voor de bepaling hoeveel coupons zij voor een bepaalde activiteit juist kunnen verdienen.
2. Wat zij met de verzamelde coupons kunnen doen (m.n. bepaalde producten en diensten (geheel of gedeeltelijk) aankopen van handelaars die aangesloten zijn op het platform).
3. Wat zij niet met de coupons kunnen doen (m.n. producten of diensten aankopen buiten het platform of van handelaars die niet aangesloten zijn bij het platform, aangezien de virtuele munt op geen enkel moment in fysieke vorm aan de gebruikers zal worden uitgegeven; de coupons omruilen in euro's of in andere munteenheden, enz.).
4. Op welke manier de uitgavemogelijkheden worden bepaald.
5. Wie bepaalt hoeveel coupons de inwoners bij een bepaalde handelaar kunnen uitgeven.
6. Wat de geldigheidsduur van de coupons is (m.a.w. of er een vervalttermijn bestaat, en zo ja dewelke) en of de coupons in bepaalde situaties (kunnen) komen te vervallen (bv. in geval van verhuis...).
7. Wat het lot is van de coupons in geval van overlijden van de inwoner.

In beide gebruiksreglementen (voor handelaars en inwoners) zou eveneens algemene informatie opgenomen moeten worden omtrent de aard van de virtuele munt zelf. In dit opzicht zal men bijvoorbeeld moeten verduidelijken:

1. Dat één coupon steeds gelijk is aan één euro.
2. Dat de coupons geen wettelijk betaalmiddel (fiat geld, elektronisch geld, vrij overdraagbare schuldvordering...), geen financiële instrumenten en geen beleggingsinstrumenten zijn, maar een conventioneel beloningssysteem.
3. Dat de coupons niet verhandelbaar zijn (en dus ook niet mogen worden aangeboden of gecommercialiseerd) buiten het 'Build & Care'-platform en dat de coupons ook binnen het 'Build & Care'-platform uitsluitend kunnen worden gebruikt overeenkomstig de bepalingen van het reglement.

Wij raden ook aan om in beide gebruiksreglementen contactgegevens op te nemen van de instantie tot wie handelaars of inwoners zich kunnen wenden indien zich problemen voordoen met het gebruik van de coupons.

Ten aanzien van de private partner zou voornamelijk de rolverdeling met de begeleidende bank in diens dienstverleningsovereenkomst uiteen moeten worden gezet. Zoals eerder vermeld, zou de tussenkomst van de private partner beperkt worden tot een louter technisch niveau. Hij zou niet instaan voor de inning, uitgifte of conversie van de virtuele munt.

Daarentegen zou de private partner wel een rapporteringsfunctie ten aanzien van de gemeenten opgelegd krijgen. Daarbij dient hij bepaalde statistische informatie (bv. over het gebruik van de coupons of over de impact van de gefinancierde campagnes) aan de gemeenten over te maken of ter beschikking te stellen. Daarnaast moet de private partner op het 'Build & Care'-platform een functie voorzien voor ingelogde gebruikers om hun totaal aantal verzamelde coupons te kunnen raadplegen.

8 Het woonzorgdecreet

Bestaat het risico dat 'Build & care' onder de toepassing van het Woonzorgdecreet en zijn uitvoeringsbesluiten (met bijkomende verplichtingen) zou kunnen vallen?

Gelet op het feit dat via het 'Build & Care'-platform zorgdiensten zouden kunnen worden aangekocht en men zo wenst in te spelen op de behoeften van senioren, rijst de vraag of er dient rekening gehouden te worden met verplichtingen voortvloeiend uit de specifieke regelgeving inzake ouderenzorg. Meer bepaald moeten we bekijken of het risico bestaat om te worden beschouwd als een vorm van ouderenvoorziening die onderworpen is aan de verplichting tot erkenning volgend uit deze regelgeving.

Toepasselijk wettelijk kader

De materie van ouderenzorg betreft een gemeenschapsbevoegdheid, die voor het grondgebied van de Vlaamse gemeenschap, waarin het project zich situeert, wordt geregeld door het decreet van 15 februari 2019 betreffende de woonzorg ('**Woonzorgdecreet**').

Het Woonzorgdecreet onderscheidt een aantal vormen van woonzorgvoorzieningen, waaronder een lokaal dienstencentrum en een thuiszorgvoorziening:

1. Een **lokaal dienstencentrum** wordt gedefinieerd als een woonzorgvoorziening die in een buurt een verbindende, preventieve en laagdrempelige werking ontwikkelt in en met de nabije omgeving van de gebruiker.
Het lokaal dienstencentrum heeft als doelstelling: (i) de gebruikers, met prioritaire aandacht voor ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen, te ondersteunen om hun zelfzorgvermogen en hun sociale netwerk te versterken, (ii) de sociale cohesie in de buurt te versterken, (iii) de gebruiker te ondersteunen om zo lang mogelijk in goede omstandigheden thuis in zijn vertrouwde buurt te blijven wonen en (iv) bij te dragen tot het ontwikkelen en uitvoeren van het lokaal sociaal beleid, als onderdeel van het meerjarenplan van het lokaal bestuur, door hiervoor, in overleg met lokaal actieve verenigingen en organisaties, laagdrempelige en toegankelijke activiteiten te organiseren.

Bovendien weerhoudt het Woonzorgdecreet een aantal opdrachten van het lokaal dienstencentrum, waaronder (i) objectieve en transparante informatie aanbieden over en zo nodig schakelen naar het brede aanbod van zorg en ondersteuning in de buurt of naar de partners van het geïntegreerd breed onthaal in functie van vraagverheldering, (ii) ontspanning en ontmoeting aanbieden door, al dan niet in samenwerking, breed toegankelijke activiteiten te organiseren of te faciliteren, (iii) de krachten van de buurt benutten en waar nodig versterken, (iv) het lokale verenigingsleven en de buurtbewoners actief bij zijn opdrachten en activiteiten betrekken.
2. Een **thuiszorgvoorziening** betreft een woonzorgvoorziening die thuiszorg¹⁹ aanbiedt, zijnde een dienst voor gezinszorg, een dienst voor oppashulp, een dienst voor thuisverpleging, een dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds, een dienst voor gastopvang, een centrum voor dagverzorging, een centrum voor kortverblijf of een centrum voor herstelverblijf.

¹⁹ Zijnde de zorg aan huis of buitenshuis die er specifiek op gericht is de gebruiker te ondersteunen of te handhaven in zijn natuurlijk thuismilieu.

Gelet op de kenmerken van 'Build & Care', stelt zich de vraag of 'Build & Care' kan worden beschouwd als een lokaal dienstencentrum of een thuiszorgvoorziening.

Kwalificatie van het project als lokaal dienstencentrum

Op basis van de kenmerken van het 'Build & Care'-concept en de zeer ruime definitie van lokaal dienstencentrum kan 'Build & Care' volgens Eubelius in aanmerking komen om te worden gekwalificeerd als een **lokaal dienstencentrum**.

Het Woonzorgdecreet legt het verbod op om onder de erkende benaming van 'lokaal dienstencentrum' een niet-erkende voorziening uit te baten die de opdrachten van een lokaal dienstencentrum uitoefent. Het Woonzorgdecreet bevat echter op zichzelf geen verbod om een project op te starten dat de activiteiten van een lokaal dienstencentrum uitoefent zonder daarvoor een erkenning te hebben, **op voorwaarde dat dit project zich niet benoemt als een lokaal dienstencentrum**.

De parlementaire voorbereiding bij het Woonzorgdecreet verduidelijkt wat dat betreft het volgende: *"Wat de lokale dienstencentra betreft, wordt evenwel geen sluitings sanctie voorzien aangezien het aannemelijk is dat sommige initiatiefnemers een aantal van de aan deze woonzorgvoorzieningen of verenigingen toegewezen opdrachten zullen (blijven) uitoefenen, zonder evenwel in aanmerking te willen of kunnen komen voor een erkenning. Zo denken we aan lokale buurtwerkingen of gemeentelijke initiatieven die zich inzetten op het vlak van ontmoeting, ontspanning en sociale cohesie van kwetsbare bewoners in een buurt, aan burgerinitiatieven of vrijwilligersinitiatieven die vereenzaamde ouderen ondersteunen of gezelschap houden, aan thuisverpleegkundigen die zich groeperen enzovoort. Het is niet de intentie om dergelijke initiatieven de pas af te snijden. De werkingen zijn zonder erkenning mogelijk, zij het onder een andere benaming."*

Indien 'Build & Care'-project zich niet zou benoemen als lokaal dienstencentrum, zou het dus geen erkenning uit dien hoofde nodig hebben overeenkomstig het Woonzorgdecreet.

Kwalificatie van het project als thuiszorgvoorziening

Gelet op het feit dat het 'Build & Care'-project op heden niet voorziet dat de private partner zelf diensten zou aanbieden en de parlementaire voorbereiding bij het Woonzorgdecreet verduidelijkt dat een thuiszorgvoorziening zelf diensten van persoonsverzorging en huishoudelijke hulp moet organiseren (zonder dat zij deze diensten via een samenwerkingsovereenkomst kan laten uitvoeren door een andere zorgaanbieder), zijn er volgens Eubelius goede argumenten om te verdedigen dat het project niet gekwalificeerd zou worden als een thuiszorgvoorziening, en derhalve geen erkenning in dit verband nodig zou hebben.

HOOFDSTUK IV: PRAKTIJK CASUS BLANKENBERGE & KOKSIJDE

1 Demografische data

1.1 Blankenberge

De kuststad Blankenberge telde 20.436 inwoners in 2019 waarvan er 6.399 inwoners de leeftijd van 65 jaar of ouder bereikt hebben. Dat is 31,3% van de totale bevolking van de stad. Van dat percentage is 8,4% al 80 jaar of ouder. Als we die cijfers vergelijken met de voorgaande jaren, dan zien we dat het aantal 65-plussers in Blankenberge voortdurend stijgt. Er wordt bovendien voorspeld dat deze trend zich de komende jaren zal voortzetten.

Wanneer we kijken naar de tevredenheid van de inwoners over de algemene dienstverlening in de stad, kunnen we vaststellen dat 70% van de inwoners zich hierover positief uitlaat. Op vlak van digitale dienstverlening scoort de stad minder goed: 42% is er niet tevreden over. Daarnaast vindt 58% dat de gemeente te weinig inspanningen levert om de burgers te betrekken bij de veranderingen in hun stad.

Als we de sociale contacten tussen de inwoners van Blankenberge in kaart brengen, zien we dat 2 op 5 aangeeft niet veel contact te hebben met andere buurtbewoners. Ongeveer datzelfde aantal inwoners geeft ook te kennen dat er te weinig zorg voor elkaar wordt gedragen in de buurt.

Op het gebied van ouderenvoorzieningen in de stad is zo'n 78% van de burgers tevreden over het aanbod. Er zijn in Blankenberge namelijk 486 erkende plaatsen in woonzorgcentra of groepen van assistentiewoningen. In verhouding met het aantal 65-plussers betekent dit dat er per 1.000 65-plussers 83,29 plaatsen beschikbaar zijn. Met het oog op de steeds groter wordende groep senioren, is het dan ook niet onlogisch dat er in de nabije toekomst plaatsen tekort zullen zijn.

1.2 Koksijde

In 2019 telde Koksijde 21.910 inwoners, waarvan er 8.767 mensen 65 jaar of ouder zijn. Dat komt neer op 40% van de totale bevolking in de gemeente. Daarvan heeft 9,9% al de leeftijd van 80 jaar of ouder bereikt. Net als in Blankenberge stellen we ook in Koksijde een toename van het aantal senioren vast. Ook hier zal deze stijging in de toekomst aanhouden.

Op het vlak van dienstverlening scoort Koksijde beduidend beter dan Blankenberge. 86% van de inwoners is tevreden over de algemene dienstverlening in hun gemeente. Datzelfde geldt voor de digitale dienstverlening: 82% van de burgers is positief. Ook wat de inspanning van het gemeentebestuur betreft om mensen te betrekken bij de veranderingen in hun gemeente gaf 70% aan tevreden te zijn. Wanneer we de sociale contacten tussen de inwoners van de gemeente bekijken, stellen we vast dat slechts 57% van de inwoners vindt dat hij of zij veel contact heeft met de andere buurtbewoners. Desondanks meent 68% dat er goed voor elkaar gezorgd wordt in de gemeente.

In Koksijde zijn de inwoners nog positiever over de ouderenvoorzieningen dan in Blankenberge. Zo'n 86% laat zich er positief over uit. Ondanks het groter aantal 65-plussers in Koksijde zijn er minder plaatsen in woonzorgcentra of groepen van assistentiewoningen dan in Blankenberge. Per 1000 65-plussers zijn er slechts 37 plaatsen voorzien. Dat zijn er meer dan de helft minder dan het aantal plaatsen dat het dunner bevolkte

Blankenberge kan aanbieden. We kunnen dus vermoeden dat het tekort aan plaatsen hier nijpender zal zijn dan in Blankenberge.

2 Infrastructurale knelpunten



Blankenberge

In beide pilotsteden gingen we op zoek naar een modaal appartementsgebouw dat gebouwd werd voor 1970. Op die manier konden we de huidige woonsituatie beter inschatten en kregen we een beter zicht op de knelpunten van het gebouw en van de individuele wooneenheden.

In Blankenberge kozen we voor een appartementsgebouw gelegen aan de Zeedijk, op de hoek van de Artanhelling en de Graaf Jansdijk. De bouwvergunning voor het gebouw werd aangevraagd tussen 1966 en 1968.

In Koksijde namen we het appartementsgebouw op de hoek van de Maurice Blicckstraat en de Koninklijke Baan als uitgangspunt. De bouwvergunning van dit appartementsgebouw dateert van 1964.



Koksijde

In een voorstudie van de gebouwen in Koksijde en Blankenberge werden alle gebreken en knelpunten in kaart gebracht. Daaruit is gebleken dat de problematieken op het bouwkundige vlak in grote mate te maken hebben met de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de panden.

Een van de objectieven van het 'Build & Care'-project is om deze oudere gebouwen integraal toegankelijk te maken. Iedereen moet de gebouwen namelijk zelfstandig kunnen bereiken, betreden, gebruik en begrijpen. Het is dus de bedoeling van 'Build & Care' om alle gebreken en knelpunten aan te pakken zodat de appartementsgebouwen voor iedereen bereikbaar en toegankelijk zijn. Hieronder werden alle knelpunten van de twee voorbeeldgebouwen opgelijst.

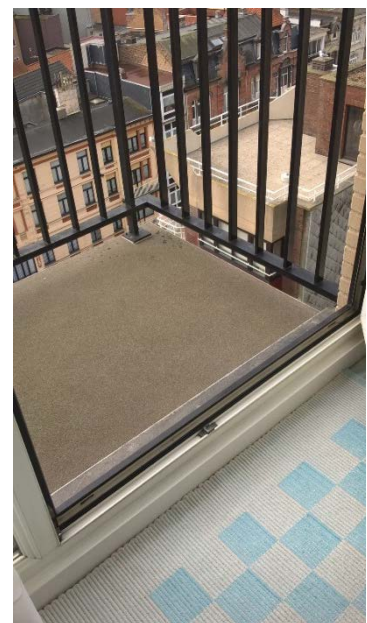
Gemeenschappelijke delen

1. Moeilijke bereikbaarheid van het pand.
2. Zware toegangsdeuren met deurpompen.
3. Geen drempelloze toegang tot de inkomhal.
4. Geen of onvoldoende draaicirkels of manoeuvreerruimte voor rolstoelgebruikers.
5. Losse deurmatten.
6. Ontoegankelijke brievenbusgehelen.
7. Moeilijk bereikbare parlofonie/videofonie.
8. Niveaoverschillen om de lift te bereiken
9. Ontbreken van een centrale stalling en oplaadpunten voor elektrische rolstoelen/scootmobiel.
10. Te kleine liften.
11. Te kleine opstelruimtes voor de lift.
12. Trappen met verdreven treden.
13. Ontbreken van leuning en handgrepen.
14. Onvoldoende brede toegangsdeuren.

15. Draaideuren

Individuele delen

1. Geen open, aangepaste keuken.
2. Te kleine sanitaire ruimte.
3. Geen relatie tussen sanitair en slaapkamer.
4. Geen afgeronde hoeken en kanten.
5. Niveauverschil naar terras.
6. Geen contrasterende materialen of kleuren.
7. Geen aangepaste materialen: antislipvloeren, stootvaste materialen.





HOOFDSTUK V: BIJLAGE

1 Bijlage 1. Voorbeelden van mogelijke renovatiepakketten

Hieronder worden twee concrete voorbeelden van mogelijke renovatiepakketten beschreven, welke niet exhaustief zijn. Op deze wijze kunnen woningen en appartementen intergenerationeel worden gerenoveerd en alle comfort en gemoedsrust bieden voor de bewoners en hun mantelzorgers.

1.1 Het renoveren van de badkamer in functie van bruikbaarheid uit oogpunt toegankelijkheid

Voor het renoveren van een badkamer conform de aanbevelingen ‘toegankelijk gebouw - sanitair’ (<https://bit.ly/2DLtu2K>) zijn de minimum afmetingen van de bestaande badkamer in publieke gebouwen:

- met douche + wastafel: B 190 cm x D 195 cm;
- met douche+ wastafel + toilet: B 220 cm x D 240 cm.

In geval de bestaande badkamer kleiner is dan deze minimum afmetingen kan volledige rolstoeltoegankelijkheid niet gegarandeerd worden. Structurele ingrepen of zware ruwbouwwerken worden in dit project zoveel als mogelijk vermeden. Toch stellen we een zo toegankelijk mogelijke badkamer voorop.

In de badkamer wordt bijvoorbeeld door het aanpassen van de sanitaire toestellen een draaicirkel van 1,5m (rolstoeltoegankelijkheid) gerealiseerd of maximaal geambieerd. De wastafel is onderrijdbaar en ook een drempelloze douche moet de toegankelijkheid verhogen.

Indien aanwezig wordt het toilet zodanig opgesteld dat vlotte toegang met/transfers van rolstoel mogelijk zijn. De thermostatische mengkranen zijn inbegrepen. De nodige handgrepen worden in functie van noodzaak voorzien in de douche en eventueel ter hoogte van het toilet. Ook badkamermeubilair kan worden geplaatst.

Bij het herinrichten wordt ook rekening gehouden met de positie van de badkamerdeur. Bij de renovatie dienen namelijk ook de nodige aanpassingen aan vloer- en wandafwerking (met inbegrip van wandverstevingen voor handgreep, meubilair...) voorzien te worden. Eventuele wijzigingen aan elektriciteit, water, HVAC, afvoeren (en domotica) zullen ook worden opgenomen in de renovatie.

De uit te voeren werken omvatten de volgende fases:

1. Nazicht en opmeting van de bestaande toestand, advies voor een optimale aanpassing en een specifieke offerte.
2. De benodigde diensten: interieurplan.
3. De benodigde materialen: sanitaire toestellen (douche, wastafel + spiegel, toilet) inclusief alle aansluitingen, badkamermeubilair, accessoires (handgrepen, douchezitje, handdoekrek, kleerhaken...), vloer-, wand en plafondafwerking, verlichtingsarmatuur, radiator ...
4. Afbraak van de bestaande situatie.
5. De levering en plaatsing van de materialen: toestellen, afwerking ...
6. Afvoer van het puin.
7. Garantie en dienst na verkoop.

De interieurontwerper van de plaatsingsdienst/aannemer van deze werken is het meest geschikt om de eigenaars omtrent de verschillende mogelijkheden, en in functie van specifieke omstandigheden, te informeren over de ruimte-opstelling, benodigde toestellen en de aanpassingen en/of afwerkingen van de technische

voorzieningen. Tijdens de werken zijn onder aansturen van een pilootaannemer diverse aannemers aan de slag: loodgieter, tegelzetter, pleisteraar, elektriciens... .

Daarnaast is het ook nodig de syndicus van het appartementsgebouw te informeren: afstemmen omtrent de technische installatie (bijvoorbeeld ventilatie...), uitvoering van de werken... .

1.1.1 Omschrijving materialen

1. Sanitaire toestellen - douche

Leveren, plaatsen en aansluiten van douchetub vervaardigd uit acryl.

Material

De douchebak wordt vervaardigd uit een 4 mm dikke acrylplaat (voldoet aan de normen DIN EN 13558 / 13559). Een verstevigingslaag bestaande uit harsen en gehakte glasvezels wordt op de buitenkant gespoten en bekleedt de verstevigingspunten alsook de houten bodemplaat waarop de poten worden gemonteerd.

Kleur: wit.

Vorm: extra vlakke douchebak zonder zichtbare rand aan 3 zijden wat het geheel een vloeiend design geeft niettegenstaande er een vlakke rand aanwezig is die het plaatsen van een douchedeur of paneel mogelijk maakt.

Afmetingen lengte/breedte volgens wens opdrachtgever - maten: ... x ... mm; diepte: ca. 25 mm.

Uitvoering: de douchetub wordt verzonken ingewerkt.

Inbegrepen: afloopgarnituur Ø 90 mm met hevel, voorzien van sierkap, uitvoering chroom.

In optie: vaste handgreep/ handgrepen lengte/ recht of hoek/ 300mm tot 900mm; douchezitje; rail en douchegordijn; douchedeur en/ of wanden.

Alternatief: leveren en plaatsen van een tegeldouche.

In functie van toegankelijkheid is een tegeldouche de optimale keuze, geen opstand/ rand, mogelijkheid tot antislip afwerking. In een renovatiecontext is het realiseren van een tegeldouche echter vaak niet mogelijk of vereist dit zware ingrepen.

2. Sanitaire toestellen – wastafel

2.1. Leveren, plaatsen en aansluiten van een opbouwwastafel.

Omschrijving

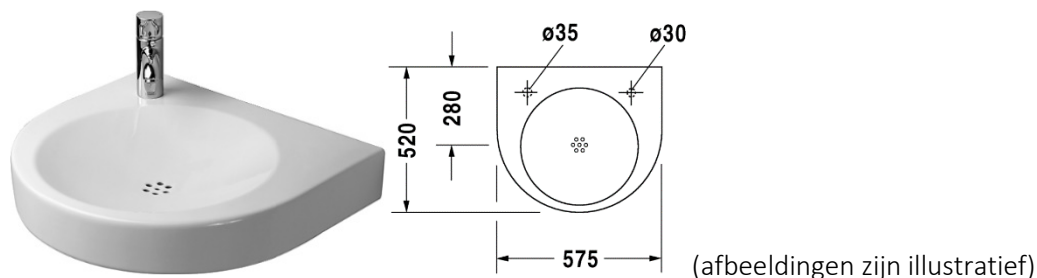
De wastafel beantwoordt aan de voorschriften van STS 61.31 en STS 61.02.92 en is vervaardigd uit sanitair porselein. De zichtbare aanvoerleidingen en stopkranen zijn vervaardigd uit verchroomd messing of verchroomd koper.

Kleur van het porselein: wit.

Vorm: rechthoekige vorm met voorzijde halve cirkelvorm, cirkelvormige kuip en mogelijkheid tot opening voor kraangat links of rechts, zonder overloop, voor montage met inbouwsifon.

Afmetingen

B x d x h : ca. 575 x 520 x 150 mm.



Uitvoering:

- de wastafel wordt aan de muur bevestigd overeenkomstig STS 61.31.2.;
- de bevestiging wordt zo uitgevoerd dat de geplaatste wastafel een statische last van 1000 N kan dragen zonder merkbare verplaatsing;
- de voegen tussen het muurvlak en de wastafel worden afgedicht met siliconen;
- de wastafel wordt aangesloten op de aan- en afvoerleidingen. Ze wordt ontdaan van alle klevers en volledig gereinigd;
- de plaatsingshoogte van de wastafel bedraagt ca. 800 mm. De minimale knievrijheid ten opzichte van de rand bedraagt 300 x 670 mm (diepte x hoogte).

Inbegrepen:

- bijhorende inbouwsifon, incl. aansluitmaterialen;
- zichtbare aanvoerleiding(en), de bevestigingsbeugels, vervaardigd uit verchroomd messing of verchroomd koper;
- verchroomde stopkraan met afneembare sleutel en rozet;
- verchroomde design hoekstopkraan, inclusief rozet.

2.2. Leveren en plaatsen van een spiegel

- over de volledige breedte van de wastafel
- hoogte 120cm – start op wastafeltablet;
- luifel met ingewerkte led-spotjes + ls-transformator.

3. Sanitaire toestellen - toilet

3.1. Leveren, plaatsen en aansluiten van een extra verstevigd, voorgemonteerd montage-element met inbouwspoelreservoir.

Omschrijving

Zelfdragend montage-element uit gelakte stalen C-profielen, geschikt voor hang-WC's met een lengte tot 70 cm en een spoeling naar keuze (twee toetsen of spoel/stop). De hoogte van de closetpot is enkel instelbaar tijdens de montage (+ 6 cm).

Uitgerust met:

- set voor de bevestiging tegen de muur;
- 2 draadstangen en moeren M12 (tussenafstand 18 of 23 cm) voor de bevestiging van de hang-wc; de bevestigingsgaten bevinden zich in het bovenste profiel van de console;
- toevoer- (Æ 45) en afvoermanchet (Æ 90);
- draaibare afvoerbocht (Æ 90) en afvoerbeugel met voering om de overdracht van trillingen tijdens de spoeling te verminderen;
- voorgemonteerd inbouwspoelreservoir:
 - het spoelreservoir is geblazen in polyethyleen;
 - de waterinhoud van het reservoir is 7,5 liter;
 - de hoeveelheid spoelwater kan ingesteld worden;
 - om condens te vermijden is het reservoir voorzien van een isolatielaag uit één stuk, over de volledige omtrek en tot boven de overloop;
 - de hoekstopkraan met verdraai-beveiliging wordt door middel van een tegenmoer in het reservoir bevestigd;
 - de ½' wateraansluiting kan naar keuze naar achter of naar boven gericht worden.
- kunststof vlotterkraan:
 - de vlotterkraan biedt de mogelijkheid de waterinhoud van het reservoir te regelen;
 - door het progressief afsluiten van de watertoevoer, zorgt de vlotterkraan voor een snelle, geruisarme vulling van het reservoir (12 dB bij een waterdruk van 3 bar).
- kunststof klok met overloop:
 - de klok bevat 4 uitsparingen voor de montage van een pneumatische afstandsbediening;
 - de klokdichting is in silicone.
- Voorzien van kunststoffen, frontale bedieningsplaat voor tweetoetsenspoeltechniek, ofwel in mat chroom/ ofwel in wit; het paneel is tevens dienstig als toezichtsluik voor het spoelreservoir.
- Of voorzien van metalen, frontale bedieningsplaat voor spoel/stop spoeltechniek, ofwel in mat chroom/ofwel in wit; het paneel is tevens dienstig als toezichtsluik voor het spoelreservoir.

Inbegrepen:

- alle voeding- en afvoerleidingen;
- afzonderlijk traploos in de hoogte regelbare steunprofielen, voor een vloeropbouw van 0 tot 20 cm. De voetplaatjes passen in metalen U-profielen van 5 en 7,5 cm van systeemwanden;
- het materiaal voor bevestiging van het element aan de vloer;
- bevestigingsmateriaal voor de sanitaire toestellen;

- de cuvette, verder opgemeten, wordt aan het spoelreservoir bevestigd met behulp van minstens 2 draadstangen uit roestvrij staal en glijringen;
- het contactvlak wordt voorzien van een geluidsisolatieset, de randen worden nadien zorgvuldig afgewerkt soepel product, met siliconen of polysulfiden;
- de aansluiting op de afvoerbuizen gebeurt door uitlaatkoppelingen met lip- of rubberdichting.

Afmetingen: b x h x d: ca. 42,5 x 112 x 17 cm.

Bijhorend:

- uitbekleden met gipskartonplaten;
Gipskartonplaten dienen te worden voorzien voor het zelfdragend element over de volledige breedte en hoogte van het lokaal. Deze platen worden bevestigd aan de bijhorende profielen van de lichte wandconstructie, hier inbegrepen. Minimale dikte van de plaatafwerking: 18mm. De plaatsingshoogte (hoogte porselein t.o.v. afgewerkt vloerpeil tussen ca. 41 en 46 cm) wordt in samenspraak met de bouwheer bij uitvoering bepaald;
- papierrolhouder;
- toiletborstelhouder.

In optie:

- vaste handgreep aan de niet-transferzijde van het toilet/ recht of hoek/ 300mm tot 900mm;
- de nodige verstevigingen achter de gipskartonwand worden voorzien. In geval van montage op een bestaande wand wordt de sterkte van de wand vooraf gecontroleerd. Plaatsingshoogte wordt in samenspraak met de bouwheer bij uitvoering bepaald;
- opklapbare beugel 600mm tot 900mm.

3.2. Hangcloset

Leveren, plaatsen en aansluiten van een wandclosetpot.

Omschrijving:

- diepspoeltoilet, volledig afgerond, vervaardigd uit sanitair porselein, kleur van het email: wit;
- de closetzitting is uit kunststof, vol, gekleurd in de massa, en is van hetzelfde merk als het closet, met roestvrijstaal scharnieren.

Kleur van de closetzitting: wit.

De afdekking van de bevestigingsmiddelen gebeurt met verchromde rosassen.

Afmetingen: b x d x h: 360 x 575 x 300 mm.

Uitvoering:

- de installatie omvat de levering en plaatsing van de closetpot en het toebehoren waaronder de closetzitting, uitlaatkoppelingen en aansluitingen op de toevoerleidingen. De closetpotten worden bevestigd aan een inbouwspoelreservoir zodat ze een statische last van 1500 N kunnen dragen zonder merkbare verplaatsing. Krachtenconcentraties worden vermeden door voorafgaandelijk over gans het draagvlak van de closetpotten, een

verdelingspasta uit te strijken, op basis van siliconen of polysulfiden. De aansluiting op de afvoerbuizen van de faecaliën gebeurt door uitlaatkoppelingen met lip- of rubberdichting. De closetpotten worden ontdaan van alle klevers en volledig gereinigd;

- de plaatsingshoogte van de closetpot (verticale afstand tussen bovenkant porselein en de afgewerkte vloer) bedraagt 400 mm, tenzij anders vermeld.

4. Mengkranen

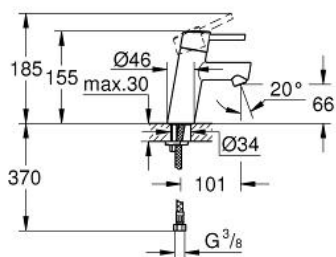
4.1. Wastafelmengkraan

Leveren, plaatsen en aansluiten van een ééngreepsmengkraan.

Omschrijving:

- het kraanwerk is van het ééngreepstype met één hendel die temperatuur en debiet regelt, bovendeel kantelend, vaste uitloop met straalbreker. Het regelsysteem voor debiet en temperatuur bestaat uit twee keramische schijven. Het kraanwerk is voorzien van een variabel instelbare debietbegrenzer;
- het kraanlichaam is in gepolijst, vernikkeld en verchromd messing, cilindrisch van vorm en naar voren gekanteld. De kraan heeft een gegoten uitloop, voorzien van een mousseur.

Kleur: chroom.



(afbeeldingen zijn illustratief)

Uitvoering

De kraan wordt met behulp van een aangepaste bevestigingsset (kunststofringen en wartel) op de wastafel geplaatst en aangesloten op de toevoerleidingen vanaf de hoekstopkraantjes.

4.2. Douchemengkraan met inbegrip van douchekop

Leveren, plaatsen en aansluiten van een opbouw thermostatische mengkraan voor douche.

Omschrijving:

- muurmengkranen 1/2' met douche-uitgang (1/2'), voor de aansluiting van een buigzame doucheslangl;
- de ingangen voor warm- & koudwatertoevoer zijn voorzien van een Belgaqua-gekeurde terugslagklep. Thermostatische mengkraan, met een regelement bestaande uit een waspatroon, vloeistofgevulde balg of kunststof uitzetlichaam. Slangaansluiting bovenaan of onderaan.

Kleur: chroom.

De kraan wordt voorzien van volgende toebehoren:

- doucheslang: uit flexibel synthetisch of elastomeer materiaal, beschermd door een spiraalvormig omhulsel van verchroomd kunststof, lengte minimum 175 cm;
- handsproeier: uit onbreekbaar verchroomd synthetisch materiaal met regelbare straal;
- glijstang: verchroomd messing, lengte minimum 120cm, met een in hoogte verstelbare douche-klemhouder, voorzien van een stevig kogelgewricht, zodat bij het douchen de ingestelde stand gehandhaafd blijft.

Uitvoering

De kraan wordt opgesteld aan de rugzijde en/of tegenover de instapzijde van de douche, op + 90 cm boven het douchebodenniveau. De onderzijde van de glijstang wordt op + 110 cm boven douchebodenniveau gemonteerd, bevestigd met twee beugels met muurdoek.

5. Badkamermeubilair

Naar wens van de opdrachtgever kunnen tevens een of meerdere kastelementen worden geplaatst, bv. kolomkast 35cm x 35cm x 175cm.

6. Andere

Afhankelijk van de specifieke bestaande context dienen bij renovatiewerken mogelijk ook aanpassingen te worden gedaan aan:

- sanitair leidingennet – elektrische boiler – doorstroomwaterverwarmer ...
- vloerafwerking;
- wandafwerking;
- plafondaafwerking;
- elektriciteit: leidingen en verlichtingsarmatu(u)r(en);
- verwarming: leidingen en verwarmingstoestellen;
- domotica: alarmknop, valdetectie,...

1.1.2 Budgetraming

| Actie | Kostprijs |
|--|---|
| nazicht bestaande toestand, inclusief advies voor optimale aanpassing, vrijblijvende, specifieke offerte | Vrijblijvend |
| interieurplan: toestellen, afwerking, ... | 200 euro Inbegrepen in offerte in geval van uitvoering van de werken |
| Benodigde materialen | |
| 1. Douchetub in acryl | 300 euro |
| - Thermostatische douchemengkraan | 500 euro |
| In optie | |
| - vaste handgreep/ handgrepen lengte/ recht of hoek/ 300mm tot 900mm | 75 euro |
| - douchezitje | 75 euro |
| - rail en douchegordijn | 125 euro |
| - douchedeur en/ of wanden | 300 euro |
| 2. Wastafel | 450 euro |
| - Eengreepswastafelmengkraan | 250 euro |
| 3. Toilet | |
| - Montage-element inbouwspiegelreservoir | 250 euro |
| - Hangcloset | 350 euro |
| - Uitbekleden montage-element inclusief afwerking | 250 euro |
| - Papierrolhouder | 50 euro |
| - WC-borstelhouder | 50 euro |
| In optie | |
| - vaste handgreep/handgrepen | 75 euro |
| - opklapbare beugel | 125 euro |
| 4. Badkamermeubel | |
| - Kolomkast 35 x 35 x 177cm | 200 euro |
| 5. Andere | |
| - Afbraak en afvoeren puin bestaande badkamer | 350 euro |
| - vernieuwen afwerking wand, vloer, plafond | 2.000 euro |
| - Wand: +-25m ² ; vloer / plafond: +-6m ² | |
| - Aanpassingen leidingen sanitair (excl. boiler...) | 200 euro |
| - Aanpassingen elektriciteit en verlichting | 250 euro |
| - Aanpassingen leidingen HVAC en radiator | 350 euro |

| | |
|--|-----------------------|
| | |
| de levering en plaatsing van de materialen | |
| | |
| Verplaatsingskosten | +/- 200 euro |
| Plaatsingskosten | +/-2.500 euro |
| | |
| Totaal | +/- 9.500 euro |

Deze budgetraming houdt geen rekening met voordelen (zoals bv. geen verplaatsingskosten), hoeveelheds- of andere kortingen welke in de groepsaankoop kunnen worden bedongen.

Het is eveneens steeds zinvol om na te gaan welke premies, belastingvoordelen... op lokaal, Vlaams of federaal niveau eventueel ter beschikking zijn.

1.2 Het plaatsen van een veiligheidsslot – voorwaarde voor kwaliteitslabel

Uit het oogpunt van inbraakpreventie kan op de bestaande inkomdeur van het appartement een veiligheidsslot/veiligheidsbeslag voorzien worden.

De uit te voeren werken omvatten de volgende fases:

1. Nazicht en opmeting van de bestaande toestand, advies voor een optimale aanpassing en een specifieke offerte.
2. De benodigde materialen: insteekslot, veiligheidscilinder en veiligheidsbeslag, eventueel aangevuld met bijkomend beslag: deurspion, dievenklauwen, kierstandhouder of bijzetslot.
3. De levering, plaatsing en inregelen van de materialen.
4. Opruimen en afvoeren van het oude deurgeheel.
5. Garantie en dienst na verkoop.

Eventueel kan ook de bestaande inkomdeur en deurkader van het appartement integraal worden vervangen door een veiligheidsdeur.

De veiligheidsadviseur van de plaatsingsdienst/ aannemer van deze werken is het best geplaatst om de eigenaars omtrent de verschillende mogelijkheden en in functie van de specifieke omstandigheden (gelijkvloers appartement, eigen bewoning/verhuur,...) te informeren.

Daarnaast is ook overleg met de syndicus van het appartementsgebouw nodig, onder meer om na te gaan of de kleurkeuze en andere geplande werken niet interfereren met de nieuwe regelgeving (bv noodzaak branddeur).

1.2.1 Omschrijving materialen

1. Hang- en sluitwerk – veiligheidsslot – éénpuntssluiting

Omschrijving

Insteekslot met cilinderuitsparing:

- dag- en nachtslot, voor Europrofielcilinder;

- het slot met wissel heeft een asafstand van 72 mm en is 1- of 2-toers;
- de nachtschoot is verzinkt en de uitsteek bedraagt 20 mm;
- doornmaat: aan te passen.

Profielcilinder:

- de profielcilinders zijn vervaardigd uit geprofileerde, massieve messing MS58, uitvoering mat vernikkeld, basislengte 62 mm. De cilinderlengte is aan te passen aan de deurdikte, inclusief de beslagdikte. De cilinders zijn verlengbaar per 5 mm per zijde;
- cilindersysteem conform DIN 18254 en EN 1303, met zes stiftvergrendelingen per zijde, meervoudige paracentrische sleutelprofielen, kernstiften van gehard staal, aftastbeveiliging door twee maal overlapping van het sleutelprofiel en speciale tuimelstiften, niet toxisch corrosiebeschermd. De profielcilinders worden extern getest en gecontroleerd op duurzaamheid, sterkte en kwaliteit volgens de eisen van SKG;
- elke cilinder wordt standaard geleverd met 3 nieuwe sleutels;
- een eigendomscertificaat wordt meegeleverd met profielcilinder. Enkel op vertoon van dit certificaat kunnen bijkomende cilinders en sleutels nabesteld worden. De cilinders en de sleutels zijn genummerd.

Type

- dubbele cilinder met sleutelbediening aan beide zijden;
- knopcilinder met sleutel- en knopbediening.

Veiligheidsbeslag

- massief stalen deurbeslag zonder schroeven aan de buitenzijde beschermt de cilinder tegen uittrekken en/of afbreken. Het veiligheidsbeslag omvat tevens twee bijhorende deurkrukken of een combinatie vaste knop (hal/buitenzijde) en kruk (binnenzijde).

Het bovenstaande veiligheidsbeslag kan aangevuld worden met:

- Optie > seniorenslot (het vergrendelingsstelsel bevindt zich boven de kruk)
- Optie > deurspion
- Optie > dievenklauwen
- Optie > kierstandhouder
- Optie > bijzetslot

1.2.2 Budgetraming

| Actie | Kostprijs |
|---|---------------------------|
| nazicht bestaande toestand, inclusief advies voor optimale aanpassing, vrijblijvende, specifieke offerte | vrijblijvend |
| de benodigde materialen: insteekslot, veiligheidscilinder met certificaat en veiligheidsbeslag inclusief krukken of knop/kruk | +/-375 euro |
| eventueel aangevuld met bijkomend beslag: deurspion, dievenklauwen, kierstandhouder of bijzetslot | +/-50-250 euro |
| verplaatsingskosten | +/-50 euro |
| Plaatsingskosten | +/-75 - 125 euro |
| opruim, afvoer oude materialen inbegrepen | |
| garantie/ dienst na verkoop inbegrepen. | |
| Totaal | +/- 500 - 800 euro |

Deze budgetraming houdt geen rekening met voordelen (zoals het niet aanrekenen van verplaatsingskosten), hoeveelheids- of andere kortingen welke in de groepsaankoop kunnen worden bedongen en is bijgevolg louter indicatief. Zoals reeds eerder gesitueerd, is het ook altijd zinvol om na te gaan welke premies, belastingvoordelen... op lokaal, Vlaams of Federaal niveau ter beschikking zijn.

2 Bijlage 2. Analyse kwaliteitscriteria

2.1 De Vlaamse Wooncode

Elke woning die in Vlaanderen verhuurd wordt, moet aan bepaalde minimale kwaliteitsnormen voldoen of moet m.a.w. conform zijn aan de Vlaamse Wooncode. Een woning is conform indien ze tijdens het conformiteitsonderzoek maximaal 14 strafpunten krijgt. Een conformiteitsattest bevestigt dat een woning aan deze kwaliteitsnormen voldoet.

Voor het kwaliteitslabel van het appartement geldt volgende beoordeling:

- **Goed:** 3-5 strafpunten;
- **Beter:** 1-2 strafpunten;
- **Uitstekend:** 0 strafpunten.

Voor het kwaliteitslabel van de gemeenschappelijke delen appartementsgebouw is dit criterium niet van toepassing.

2.2 Energie-en duurzaamheidslevels

Ook in renovatieprojecten wordt gestreefd naar een zeer energiezuinig en duurzaam appartement en appartementsgebouw met als prioriteit een performante gebouwschil. De energieprestatie van het gebouw wordt conform de vigerende wetgeving berekend. Het appartement, evenals de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw, beschikt minimaal over een geldig Energieprestatiecertificaat.

Een EPC-certificaat biedt informatie over het energieverbruik en de energiekwaliteit van een woning/het appartementsgebouw. De energiescore geeft het energieverbruik per vierkante meter woonoppervlak per jaar weer en wordt berekend op grond van kenmerken van de woning, zoals de kwaliteit van woningisolatie, de zuinigheid van installaties, de aanwezigheid van zonnepanelen,... . Verder wordt op het Energieprestatiecertificaat aangegeven welke energiebesparende maatregelen genomen kunnen worden om de woning energiezuiniger te maken: isolatie van bepaalde ruimtes, een zuinigere cv-ketel,... .

Vanaf 2022 moet er een EPC-certificaat beschikbaar zijn voor de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw. Het EPC van de gemeenschappelijke delen toont hoe energiezuinig de gangen, de gemeenschappelijke stookruimte, het dak etc. zijn. Het EPC van de gemeenschappelijke delen maakt eigenaars wegwijs in de energieprestatie van het gebouw en informeert hen over de aangewezen stappen bij een toekomstige energiezuinige renovatie.

Het kwaliteitslabel van zowel appartement als gemeenschappelijke delen appartementsgebouw geeft in de kleurcode van het label de energiescore van het respectievelijke energieprestatiecertificaat weer (groen – geel – oranje – rood).

2.3 Integrale toegankelijkheid, keten van toegankelijkheid

Integrale toegankelijkheid wil zeggen ‘toegankelijkheid voor iedereen’. Voor personen met een beperking, die onder andere beroep doen op mobiliteitshulpmiddelen, is toegankelijkheid door middel van een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving, een absolute noodzaak.

Volgende basisbegrippen vatten gradaties in toegankelijkheid:

- Bereikbaarheid: Is een bestemming vlot te bereiken ?
- Bruikbaarheid: Kan ik me op een aanvaardbare manier verplaatsen, zitten, er binnen of buiten geraken?
- Comfortabel: Voldoet de gebouwde ruimte aan de richtlijnen en regelgeving, kan ik me vrij bewegen?

De graad van toegankelijkheid wordt daarbij eveneens bepaald door de 'keten van toegankelijkheid'. Het is van belang dat de route die gebruikers moeten afleggen voor iedereen begrijpbaar, bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar is. Specifiek in appartementsgebouwen is dat in functie van integrale toegankelijkheid zowel de privatieve als de gemeenschappelijke delen toegankelijk dienen te zijn.

De richtlijnen en regelgeving toegankelijk gebouw, en toegankelijke omgeving, zijn vooreerst gericht op publieke gebouwen (www.toegankelijkgebouw.be en www.toegankelijkeomgeving.be). Kwaliteitslabels toegankelijkheid bestaan reeds voor kantoorgebouwen en vakantieverblijven. Een limitatieve lijst met richtlijnen voor renovatieprojecten en/ of woongebouwen bestaat (nog) niet.

In het kader van het 'Build & Care' kwaliteitslabel worden volgende criteria weerhouden:

Voor gemeenschappelijke en privatieve delen.

Toegangs- en binnendeuren

Doelstelling _ Deuren en doorgangen op binnenroutes zijn voor iedere gebruiker gemakkelijk vindbaar (visueel en tactiel), bereikbaar en bruikbaar. Door hun vormgeving, maatvoering en afwerking zijn ze eenvoudig in gebruik.

| | |
|------------|--|
| Afmetingen | <ul style="list-style-type: none"> • Vrije breedte ≥ 90 cm netto • Vrije draairuimte voor en achter deur $\geq \varnothing 150$ cm • Min. 50 cm opstelruimte naast de deurkruk • Vrije en vlakke vloerbreedte min. 50 cm • Vrije deurhoogte min. 209 cm • Nisdiepte tot deurblad max. 20 cm tot deurgreep |
| Bediening | <ul style="list-style-type: none"> • Trekkkracht deurpomp ≤ 3kg • Vertragsmechanisme • Goed omgrijpbare deurkruk/hendel, geen draaiknop of bol • Deuren met deurpomp in circulatieroutes te voorzien van magneetcontact of alternatief (vrijloofunctie) |
| Andere | <ul style="list-style-type: none"> • Verzonken deurmatten waar mogelijk • Drempelloos <p>thv de buitendeur enkel indien niet drempelloos uitvoerbaar max. 2 cm niveauverschil toegelaten</p> |

Circulatieruimtes

Doelstelling _ Looproutes zijn drempel-, obstakelvrij en door elke gebruiker op een zelfstandige wijze te gebruiken.

| | |
|---------------|---------------|
| Vrije breedte | ≥ 150 cm |
|---------------|---------------|

| | |
|-------------|---|
| Versmalling | <ul style="list-style-type: none"> • Versmallen tot 90 cm breedte over max. 120 cm lengte • Versmallen tot 120cm breedte bij een lengte van max. 10 m • Draaicirkel van min. Ø 150 cm voor en achter versmalling |
| Ondergrond | <ul style="list-style-type: none"> • Een ondergrond/vloerbedekking met minimale rolweerstand en aanloopweerstand is aangewezen. • Niet spiegelen |
| Andere | <ul style="list-style-type: none"> • Specifiek voor brandhaspels: ingewerkt in een nis of buiten de looproute geplaatst • Obstatels zijn goed zichtbaar OF hebben een markering op oog-, heup- en voethoogte. |

Niveaoverschillen, liften, trappen en hellingen

Doelstelling _ Looproutes zijn drempel-, obstakelvrij en door elke gebruiker op een zelfstandige wijze te gebruiken. Het overbruggen van grote en kleine drempels is conceptueel voorzien, keuzeoplossingen zijn op een passende en gelijkwaardige wijze geïntegreerd. Liften zijn geïnstalleerd in een vaste koker (of gelijkwaardig) en zijn door hun afmeting en uitrusting bruikbaar voor iedereen. Hellingen, trappen en treden zijn veilig en comfortabel beloopbaar. Ze zijn zo uitgerust opdat gebruikers met een minder vlotte tred of loopmoeilijkheden een structurele en passende ondersteuning krijgen.

| | |
|---|--|
| Overbrugging hoogteverschillen - binnen | <ul style="list-style-type: none"> • ≤ 18 cm: overbruggen door helling • > 18 cm: combinatie van 2 evenwaardige elementen (helling, trap, lift) • > 100 cm: Overbruggen door een liftstysteem in combinatie met een hellend vlak of trap, evenwaardig aangeboden. Het liftstysteem is een kokerlift of een verticale hefplateaulift. |
| Afmeting liftkooi / positie deuren | <ul style="list-style-type: none"> • Minstens type 2 conform EN 81-70: min. B 110 x D 140cm met deur op korte zijde |
| Breedte liftdeur | ≥ 90 cm netto |
| Besturing - uitrusting | <ul style="list-style-type: none"> • Vrije draairuimte draaicirkel van min. Ø 150 cm voor liftdeur • Oproepknop – tactiele aanduiding – contrasterende kleuren • De lift is voorzien van spraaksynthese • Oproepknop buiten ≥ 50 cm uit hoek • Knoppen in de lift: as knop tot ingesloten hoek min. 40 cm (EN81-70) • Hoogte tussen 90-120 cm (EN81-70) • Spiegel |
| Leuning | Leuning op 3 wanden |
| Alarm | <ul style="list-style-type: none"> • De alarmknop is steeds aangeduid in een contrasterende kleur met het alarmsymbool in reliëf • Een gegarandeerde GSM ontvangst + telefoonnummer van een contactpersoon |
| Verdiepingsaanduiding lifthal | Elk niveau wordt in de lifthal aangeduid met een groot contrasterend cijfer (lettergrootte min. 5 cm) |
| Trappen en hellingen | Trappen en hellingen voldoen steeds volledig aan de richtlijnen cfr handboek toegankelijk gebouw |

Bedieningselementen

- knoppen, schakelaars, sloten,... op een bedieningshoogte tussen 90 en 120cm tov vloerniveau

- bedieningselementen en gebruikstoestellen min 50cm uit de hoek of weg van een obstakel
- vrije draairuimte en opstelruimte voor elk bedieningselement

Voor privaatieve delen:

Sanitair – Toiletruimte

Doelstelling _ Sanitaire voorzieningen ondersteunen een comfortabel toiletbezoek en garanderen voor iedereen de privacy.

| | |
|-------------------|--|
| Deur toilet | <ul style="list-style-type: none"> • Bij openstand van de deur moet 65 cm vrije ruimte voor de deur aanwezig zijn om te manoeuvreren • Netto vrije doorgang min 67 cm bij 90° openstand van het deurblad • Naar buiten draaiend • Slot makkelijk te bedienen (draait vlot) |
| Afmetingen toilet | <ul style="list-style-type: none"> • Breedte \geq 90 cm • Voor de pot min. \varnothing 90 cm |
| Wastafel | <ul style="list-style-type: none"> • Onderrijdbaar • Min. 45 cm ruimte (diepte) voor de wastafel |
| Accessoires | <ul style="list-style-type: none"> • Toiletrolhouder binnen bereik (niet tegen achterwand) • Demonteerbare vaste greep of beugel • Domotica : alarmknop kan worden voorzien |

Doucheruimte

| | |
|-------------------|--|
| Afmetingen | <ul style="list-style-type: none"> • Met wastafel: B 190 cm x D 195 cm • Met wastafel + toilet: B 220 cm x D 240 cm • Minimaal 1 vrije draaicirkel \varnothing 150 cm • Deur naar buiten draaiend |
| Overgang douche | Drempelloos |
| Ondergrond - wand | Slipvrije ondergrond – 120 x 120cm – helling max 2% Contrasterende kleuren toestellen wand/vloer |
| Inrichting douche | <ul style="list-style-type: none"> • Douchekraan en kop niet op dezelfde wand • Een extra handsproeier op hoogte 90-120 cm • Afstand as kraan tot binnenhoek 45-55 cm • Hoogte kraan 90-120 cm • Automatische thermostatische kraan / eenhendelkraan met goede grip |
| Afmetingen toilet | <ul style="list-style-type: none"> • zithoogte toiletpot 50cm tov vloerniveau • vrije doorgang min 90cm tussen de toestellen • as van de toiletpot op 40 à 45 cm van de afgewerkte wand |
| Wastafel | <ul style="list-style-type: none"> • Ruimte voor de wastafel: min. 120 cm diepte • Vrije breedte onder de wastafel: min. 90 cm • Hoogte onder de wastafel: min. 70 cm over 40 cm diepte • Positie as van de wastafel: min. 50 cm uit inwendige hoek • Hoogte bovenzijde wastafel: 80-90 cm (aanbevolen: 85 cm) • Horizontale diepte min. 60 cm |
| Accessoires | <ul style="list-style-type: none"> • Toiletrolhouder binnen bereik (niet tegen achterwand) • Demonteerbare vaste grepen of beugels thv toilet of douche |

- Domotica : alarmknop kan worden voorzien

Keuken

- aanrecht en/of gebruikstoestellen zijn onderrijdbaar;
- aanrecht is verstelbaar in hoogte;
- bovenkastjes zijn verstelbaar in hoogte;
- draaicirkel 150 cm.

Voor het kwaliteitslabel van het appartement, of van de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw geldt volgende beoordeling:

Voor het appartement

- **Goed:** het appartement is volledig bereikbaar en grotendeels bruikbaar (minstens de sanitaire ruimten) op vlak van toegankelijkheid.
- **Beter:** het appartement en de gemeenschappelijke delen zijn volledig bruikbaar (minstens de sanitaire ruimten en de circulatie), en deels comfortabel, op vlak van toegankelijkheid.
- **Uitstekend:** in overleg met een onafhankelijk toegankelijkheidsadviseur wordt het appartement maximaal comfortabel (de sanitaire ruimten, keuken en de circulatie) aangepast, de gemeenschappelijke delen zijn minstens volledig bruikbaar.

Voor de gemeenschappelijke delen:

- **Goed:** de gemeenschappelijke delen zijn volledig bereikbaar.
- **Beter:** de gemeenschappelijke delen zijn volledig bruikbaar op vlak van toegankelijkheid.
- **Uitstekend:** In overleg met een onafhankelijk toegankelijkheidsadviseur worden de gemeenschappelijke delen maximaal toegankelijk aangepast.

2.4 Veiligheid

Criminaliteitspreventie (zichtbaarheid, leesbaarheid, aantrekkelijkheid) zorgt voor sociaal veilige gebouwen en omgevingen. Daarnaast zorgen veiligheidssloten en -deuren, videofonie, alarmsystemen,... voor inbraakpreventie.

Voor het kwaliteitslabel geldt volgende beoordeling:

Voor het appartement:

- **Goed:** basis sociale veiligheid, veiligheidsslot appartement.
- **Beter:** basis sociale veiligheid, veiligheidsslot appartement en videofonie.
- **Uitstekend:** basis sociale veiligheid, veiligheidsslot appartement, videofonie en veiligheidsslot gemeenschappelijke delen.

Voor de gemeenschappelijke delen:

- **Beter:** basis sociale veiligheid en videofonie.
- **Uitstekend:** basis sociale veiligheid, videofonie en veiligheidsslot gemeenschappelijke delen.

2.5 Situering, nabijheid voorzieningen/ openbaar vervoer, aanleg omgeving

Levensloopbestendige gebouwen zijn centraal gelegen, bij voorkeur in een aangepaste wijk. Appartement en appartementsgebouw zijn gelegen nabij voorzieningen: winkels, openbare diensten,... . Het gebouw is vlot bereikbaar of ontsloten met het openbaar vervoer. De parkeervoorzieningen hebben een variatie aan gebruiksmogelijkheden en hebben voldoende ruime afmetingen.

Voor het kwaliteitslabel geldt voor appartement en appartementsgebouw volgende beoordeling:

- **Goed:** openbaar vervoer en voorzieningen op max 750m.
- **Beter:** openbaar vervoer en voorzieningen op max 400m; parkeervoorzieningen zijn voldoende ruim en multi-inzetbaar.
- **Uitstekend:** openbaar vervoer en voorzieningen op max 400m; parkeervoorzieningen zijn voldoende ruim en multi-inzetbaar; aangepaste omgevingsaanleg in de omliggende wijk.

3 Bijlage 3. Service Level agreement

3.1 Algemeen

Deze bijlage zet Service Levels uiteen, die de dienstverlener gedurende de volledige duurtijd van de overeenkomst dient toe te passen en na te leven.

3.2 Beschikbaarheid

De dienstverlener verbindt zich ertoe alle nuttige en noodzakelijke maatregelen te nemen, en alle nuttige en noodzakelijke technische en organisatorische processen te implementeren en te onderhouden, om een ononderbroken beschikbaarheid van het 'Build & Care'-platform te verzekeren van bv. [99%].

3.3 Reactie- en hersteltermijnen

Indien zich een probleem voordoet, verbindt de dienstverlener zich ertoe om, nadat hij door één van de overige partijen of door de gebruikers van het 'Build & Care'-platform van het probleem op de hoogte is gesteld, dit probleem te verhelpen binnen de uiteengezette reactie- en hersteltermijnen.

| Prioriteitsniveau | Kwalificatie | Beschrijving |
|-------------------|--------------------|--|
| I | Zware impact | Het probleem verhindert de (behoorlijke) werking van het 'Build & Care'-platform, in die zin dat de partijen en/of de gebruikers het 'Build & Care'-platform niet kunnen gebruiken. |
| II | Middelgrote impact | Het probleem verhindert de (behoorlijke) werking van het 'Build & Care'-platform, in die zin dat de partijen en/of de gebruikers (bepaalde functionaliteiten van) het 'Build & Care'-platform slechts in beperkte mate kunnen gebruiken. |
| III | Lage impact | Het probleem belet de partijen en/of haar gebruikers niet om het 'Build & Care'-platform te gebruiken, maar bemoeilijkt dergelijk gebruik wel. |

De dienstverlener erkent en aanvaardt dat elk verlies van persoonsgegevens beschouwd zal worden als een probleem van prioriteit I.

De dienstverlener verbindt zich ertoe het probleem onverwijld, en in ieder geval binnen de onderstaande herstel-oplossingstermijnen, te verhelpen.

| Melding van het probleem | Reactietijd | Hersteltijd |
|--------------------------|--------------------|--|
| Binnen werkuren | Minder dan [1] uur | Prioriteit I: max. [3] uur Prioriteit II: max. [24] uur Prioriteit III: max. [5] werkdagen |
| Buiten werkuren | Minder dan [6] uur | Prioriteit I: max. [6] uur Prioriteit II: max. [24] uur Prioriteit III: max. [5] werkdagen |

[Indien een probleem tijdens de werkuren wordt gemeld, verbindt de dienstverlener zich ertoe het probleem binnen de vooropgestelde reactie-en hersteltijden te verhelpen, zelfs indien dit de werkuren zou overschrijden.]

3.4 Rapportering

In het algemeen verbindt de dienstverlener zich ertoe om alle nodige informatie in verslagen te documenteren en op te slaan om de overige partijen in staat te stellen om de naleving van de bepalingen in deze bijlage na te gaan en te bevestigen. De dienstverlener zal deze verslagen op het eerste verzoek van de overige partijen, en in elk geval minstens [twee] maal per jaar op onderstaande data, aan de overige partijen bezorgen:

- 31 juni;
- 31 december.

3.5 Sanctie

Niet naleving van de dienstverlener met de Service Level Requirements bepaald in deze bijlage, zal aanleiding geven tot de hieronder bepaalde korting:

[XX].



POM West-Vlaanderen

Koning Leopold III laan 66, 8200 Brugge

