

# **VERSLAG**

Thematische Werkgroep 2  
OSLO Energiehuis

## INHOUD

Inhoud	2
1 Praktische Info	3
1.1 Aanwezigen	3
1.2 Agenda	4
2 Inleiding	5
2.1 Doel van de standaard	5
2.2 Scope van de standaard	5
2.3 Samenvatting van de eerste thematische werkgroep	6
3. Klantenreis in het kader van FOSSTER	6
3.0. Interesse creëren	8
3.1. Informatie	9
3.2. Advies	10
3.3. Projectontwerp en beslissingen	11
3.4. Uitvoering	12
3.5. Nazorg	13
4 Datamodel	14
4.1 Overzicht van de aanpassingen	14
4.2 Overzicht van de concepten	16
4.3 Overzicht definities	17
5 Volgende Stappen	26
5.1 Contactgegevens	26

## 1 PRAKTISCHE INFO

- Datum: 14/11/2024 (13:30-16:30)
- Locatie: Stads Kantoor Leuven, Professor Van Overstraetenplein 1

### 1.1 AANWEZIGEN

- Digitaal Vlaanderen:
  - o Louise Ysewijn
  - o Arne Daniels
- VEKA
  - o Sara Ochelen
  - o Thomas Pieters
- VZW 3Wplus
  - o Lucas Dondeyne
- Stad Gent
  - o Anke Hermans
- VENECO
  - o Noémie Jacobs
- Stad Leuven
  - o Jasmien Jossart
- STEBO
  - o Ina Metalidis
- Stad Antwerpen
  - o Lina Nurali
- W13
  - o Nathalie Vryghem

## **1.2 AGENDA**

13u35 - 13u40	Welkom en agenda
13u40 - 13u50	Inleiding en context
13u50 - 14u05	Samenvatting vorige werkgroep
14u05 - 14u55	Definities
14u55 - 15u10	Pauze
15u10 - 16u05	Definities
16u05 - 16u15	Q&A en volgende stappen

## **2 INLEIDING**

### **2.1 DOEL VAN DE STANDAARD**

De ontwikkeling van een OSLO-standaard "Energiehuis" biedt diverse opportuniteiten:

1. Ten eerste maakt het een eenduidige definitie van alle activiteiten en diensten van energiehuizen mogelijk, wat resulteert in consistente rapportage aan VEKA en de mogelijkheid om cijfers op te tellen en te vergelijken die dezelfde inhoud en betekenis hebben.
2. Daarnaast dient deze standaard als bouwsteen voor CRM-systemen en ondersteunt het op termijn de ontwikkeling van een centraal of geharmoniseerd CRM voor alle energiehuizen en hun woon- en energieloketten.
3. De OSLO standaard zal bijdragen aan de toekomstige opmaak van verduidelijkte versies van het Energiebesluit, zoals een eenduidigere definitie van 'basistaken'.
4. Bovendien faciliteert de OSLO-standaard een gemakkelijkere samenwerking met onder andere Wonen in Vlaanderen, wat de integratie van woon- en energieloketten bevordert.

### **2.2 SCOPE VAN DE STANDAARD**

De vier bovengenoemde invalshoeken op dit OSLO Energiehuis traject stellen samen een heel grote hoeveelheid data en informatie voor:

- Informatie in CRM systemen van energiehuizen
- Informatie in VEKA en Wonen in Vlaanderen rapportage
- Informatie in systemen van woonloketten
- Informatie in energiebesluit

Omdat het niet mogelijk is om al deze informatie samen te brengen in een goed uitgewerkt en gedragen datamodel, moet de scope van dit OSLO-traject beperkt worden. De focus ligt op de basisdiensten van elk energiehuis, zoals vastgelegd in het energiebesluit, die ondersteund worden in elk CRM-systeem. Meer bepaald zullen we focussen op de minimale datavereisten voor de registratie en ondersteuning van deze diensten in de betreffende systemen, evenals de rapportage hierover.

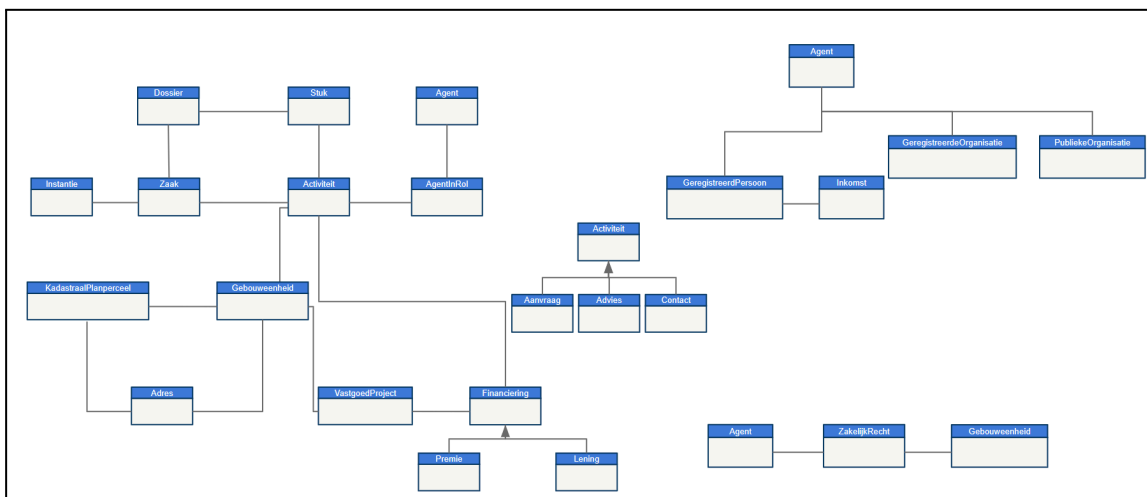
Tijdens de werkgroep rees de vraag omtrent de link met de vooropgestelde integratie van Energiehuizen met de Woonloketten. Het uiteindelijke doel is namelijk een volledige geïntegreerde dienstverlening waarbij er idealiter ook één CRM systeem is voor beide partijen. Er werd verduidelijkt dat in dit traject de focus wordt gelegd op de begrippen rond Energiehuizen en hun werking, maar dat er in een eventueel vervolgetraject gefocust kan worden op Woninggerelateerde begrippen. Daarnaast werd er ook besloten om in dit traject, waar mogelijk, reeds rekening te

houden met de overlap tussen beide domeinen en mogelijke conflicten zeker te vermijden. Aanvullend werd er ook benadrukt dat zeker de datastroom rond de IGS-rapportering (met betrekking op Wonen) niet te vergeten mag worden.

Voor meer informatie verwijzen we naar slides 5-8.

### 2.3 SAMENVATTING VAN DE EERSTE THEMATISCHE WERKGROEP

Tijdens de eerste thematische werkgroep werd een initiële scoping voorgesteld voor dit OSLO traject aan de hand van de input uit de business werkgroep. Hierbij maken we onderscheid tussen zaken die in scope en out of scope zijn enerzijds, en zaken die implementatie kwesties zijn anderzijds. Aan de hand hiervan werd een eerste sneuvelmodel voorgesteld aan de werkgroep. Vervolgens werd op basis van storylines een interactieve oefening gehouden waarbij discussies werden gehouden over de inhoud van het model.



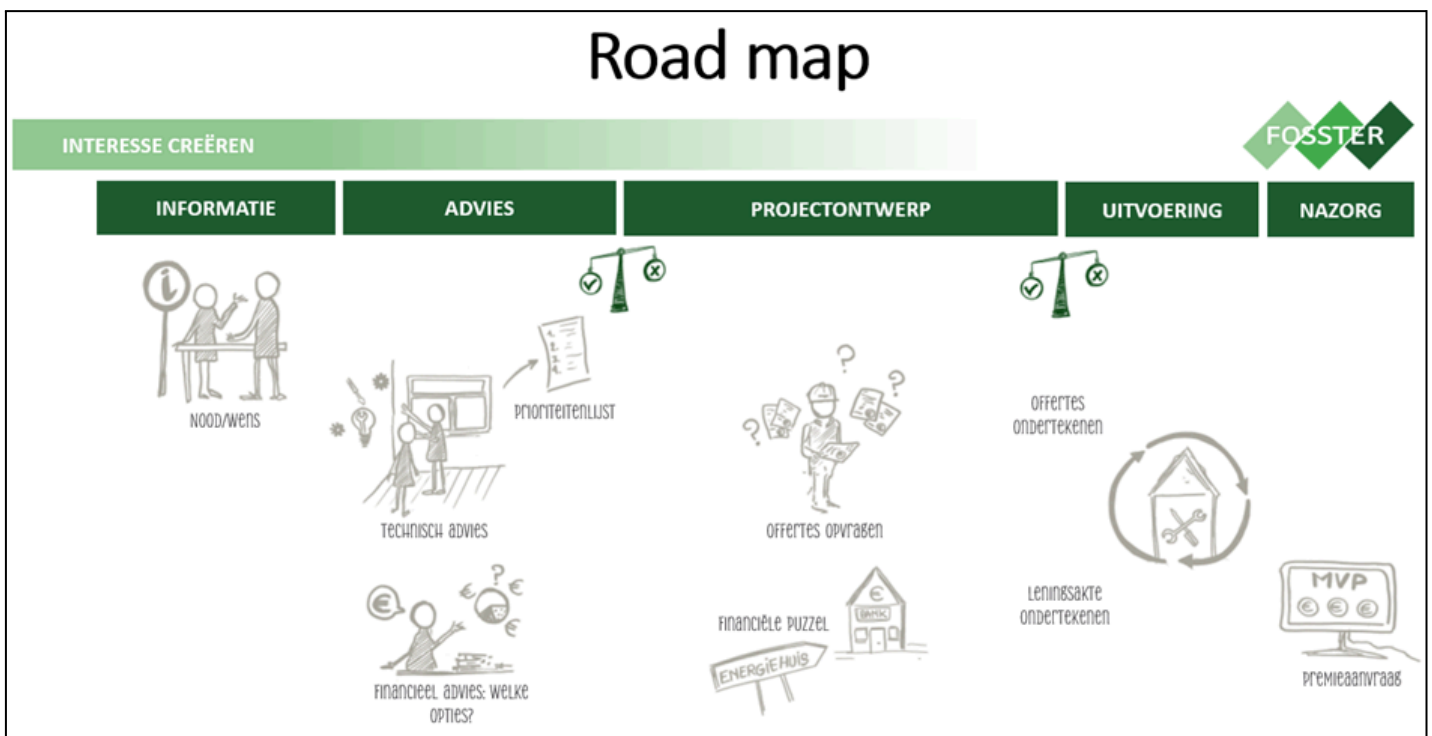
We verwijzen naar slide 11 en het [verslag van vorige werkgroep](#) voor meer informatie.

### 3. KLANTENREIS IN HET KADER VAN FOSSTER

Het FOSSTER-project heeft als doel om de bestaande begeleidings- en ondersteuningsdiensten van de Energiehuizen te evalueren, bundelen en combineren met goede praktijken uit andere gerelateerde projecten. Zo streeft men naar een one-stop-shop-model voor verschillende soorten huiseigenaars. Dit project, dat loopt van eind 2022 tot november 2025, maakt deel uit van het LIFE Clean Energy Transition programma van CINEA, een afdeling van de Europese Commissie die projecten ondersteunt die bijdragen aan de uitvoering van de Green Deal programma's en werken naar een klimaatneutraal Europa. FOSSTER staat voor Vlaamse One Stop Shop voor Energetische Renovatie.

VEKA neemt deel aan dit project en wil momenteel de klantenreis in kaart brengen vanuit het perspectief van de dienstverlener. Hiervoor willen ze verschillende fases identificeren en hierover consensus bereiken binnen de werkgroep. De OSLO werkgroep was hiervoor het ideale moment, gezien de grote overlap met het OSLO traject, vooral rond de fases informeren, adviseren en begeleiden. Het doel is om deze 'afgeklopte' klantenreis (vanuit het standpunt van de dienstverlener) op te nemen in het Bouwblokken rapport en te gebruiken in de Service Blueprint (wat geven we de klant in welke fase) en in andere werkpakketten waar nodig.

Hieronder zijn de verschillende fases weergegeven op een roadmap.



Tijdens de werkgroep werd per fase de vooropgestelde definitie en invulling getoond, alsook de feedback van de werkgroep gecapteerd.

### **3.0. INTERESSE CREËREN**

## **0) Interesse opwekken**

Synoniemen zijn sensibiliseren en toeleiden. Vanuit standpunt klant is dit 'bewustworden' en 'verkennen'. In zekere zin is dit nog geen echte fase in de klantenreis, eerder context waarop kan worden ingezet. Acties die hieronder vallen zijn bv. :

- doelgroepenstrategie om de verschillende doelgroepen te benaderen vanuit hun noden en kanalen
- actuele website aanbieden
- allerlei communicatie (bv. via lokale/gemeentelijke nieuwsbrieven)
- lokale verankering (inschakelen buurtwerking en verenigingen)
- sensibiliseren via social media campagnes
- aanwezigheid op bv. infoavonden van gemeente

#### **Feedback**

- Deze fase is duidelijk, al werd er gevraagd om te verduidelijken dat hier nog geen 'echt' persoonlijk contact bij plaatsvindt waarbij eventueel contactgegevens worden uitgewisseld. Het gaat louter over het uitdelen van flyers, de aanwezigheid van een Energiehuis op een infomarkt, het uitbouwen van een website.
  - De burger raakt dus op de hoogte van het bestaan, de diensten en werking van een Energiehuis, maar zal nog geen direct contact hebben met een specifieke doelstelling.



### 3.1. INFORMATIE

## 1) Informatie

Start vanaf moment dat er een persoonlijk contact is. Dit kan via een mail, een telefoontje, aan het loket of bv. ook een gesprek tijdens een event. Deze fase houdt o.a. in:

- “Kwalificeren klant”: triëren wat er met de klant moet gebeuren, al dan niet met check van inkomenscategorie. Dit kan ook digitaal.
- Luisteren naar klant.
- Wensen en noden van klant in kaart brengen. Intake gesprek.
- Basis info verstrekken, generiek (bv. ‘Er bestaan energieleningen en premies voor deze doelgroepen en deze werken’).
- Doorverwijzen naar de juiste dienst/dienstverlener.



#### Feedback

- Deze fase veroorzaakte iets meer discussie vanwege het ‘persoonlijk’ contact.
  - Een mail is niet hetzelfde type contact als een gesprek aan het loket. Een mail is niet erg persoonlijk en bevat soms ook eerder beperkte informatie over de klant, terwijl dit bij een gesprek aan een loket wel het geval kan zijn.
  - Daarnaast is er ook een verschil tussen Energiehuizen waar je tijdens de openingsuren gewoon kan binnenwandelen en energiehuizen die enkel op afspraak werken aan het loket.
- Daarnaast is ook het ‘kwalificeren van de klant’ iets dat niet echt plaatsvindt in deze fase aangezien dit vaak betrekking heeft op de financiële situatie van de burger. Hiervoor is een aanslagbiljet nodig en bijkomende persoonlijke informatie, die niet altijd aanwezig is op dit moment.
  - Het kwalificeren van de klant kan wel plaatsvinden indien het wordt begrepen in de context van doorverwijzing naar de juiste dienstverlener.
  - In het algemeen vindt de kwalificatie van de klant eerder plaats in de volgende ‘advies’ fase.
- Deze fase moet eerder worden gezien als een moment waarin de burger onthaald wordt.
  - Het in kaart brengen van de wensen en noden is ook iets dat niet noodzakelijk in deze fase gebeurt. Soms weet de burger zelf goed wat hij/zij wil, maar soms is het ook onduidelijk en is dit iets dat eerder in een latere fase plaatsvindt.

### 3.2. ADVIES

## 2) Advies

Vanaf hier start de dienstverlening op maat van elke klant. Dit kan in de vorm van een huisbezoek, een uitgebreide intake, advies op afspraak aan loket, uitgebreide antwoorden op mail, etc. Deze fase kan het volgende inhouden:

- Technisch renovatie-advies
- Prioriteiten bepalen
- Budgetraming
- Financieringsopties in kaart brengen (aan de hand van inkomenscheck): komt klant in aanmerking voor MVL, zijn er andere opties?
- Financieel advies
- Voorbereiden van de beslissing tot renoveren.



Vlaanderen  
verbeelding werkt

#### Feedback

- Deze fase is meer doelgericht dan voorgaande fases, maar er zijn enkele bewoordingen op de slide die voor verwarring zorgen.
  - Technisch renovatie-advies is een term die niet door alle Energiehuizen gebruikt wordt. Het heeft betrekking op de keuze van materiaal bijvoorbeeld, zonder in detail te treden over het pand op zich.
  - Voorbereiden van de beslissing tot renoveren is ook niet altijd het geval want hier is het Energiehuis niet altijd bij betrokken.
- In de opsomming ontbreekt ook de mogelijkheid om een energiescan (type 1) uit te voeren. Dit valt onder adviseren omdat het niet noodzakelijk zal resulteren in specifieke renovatie-acties.
  - Eventuele opvolgscans worden wel tot de volgende fase gerekend (begeleiding).
  - De energiescan is vooral gericht op gedrag (bv. afstelling van de thermostaat) en zal vooral ingezet worden bij niet-eigenaars of personen met beperkte middelen.
- Het onderscheid tussen adviseren en begeleiden ligt in het feit dat de gedeelde informatie in deze fase vrij toegankelijk is voor alle burgers, ongeacht hun inkomenscategorie.
  - Een huisbezoek kan plaatsvinden in deze fase, maar is niet noodzakelijk.
  - Inkomenscategorie mag op het moment van 'adviseren' nog geen rol spelen want iedereen moet in aanmerking komen bij de voorstudie rond renovatiebegeleiding.
  - Leveranciersvergelijking aan een loket is ook een advies; financieel advies is ook advies (rond aanvraag van premies) etc.

### 3.3. PROJECTONTWERP EN BESLISSINGEN

## 3) Projectontwerp en beslissingen

Synoniemen hiervoor zijn de voorbereidingsfase, afklopfase of uitvoeringsplanning. Deze fase start als klant beslist om voort te gaan met de renovatie. Vanaf hier start het 'begeleiden'. Deze fase gaat over 'Hoe gaan we het doen?' Dit bestaat o.a. uit:

- offertes opvragen,
  - offertes vergelijken,
  - financiële puzzel in detail leggen,
  - MVL aanvragen, het krediet analyseren en (desgevallend) toekennen,
- Beslissen: laatste stap van deze fase is het ondertekenen van een (of meerdere) offerte(s) door de klant, en het ondertekenen van een leningsakte (indien van toepassing).

#### **Feedback**

- Deze subfase valt onder de overkoepelende fase van begeleiding, net als de volgende twee subfases.
- Deze fase start vanaf het moment dat er door een Energiehuis iets wordt gedaan in naam van de klant, voor de klant of samen met de klant.
- In tegenstelling tot vorige fases is deze fase niet voor elke burger beschikbaar. Enkel inkomenscategorie 2 en 3 kunnen gebruikmaken van deze ondersteuning.
  - Vanaf dit moment is er een zekere vorm van 'commitment' van kantenzijde als ook langs de kant van Energiehuis. Vaak wordt dit geofficialiseerd door de ondertekening van een contract waarbij de aansprakelijkheden worden vastgelegd.
- V-test is ook begeleiding.

### 3.4. UITVOERING

## 4) Uitvoering

Synoniemen zijn uitrol of implementatie. Dit gaat over

- werfbezoek,
- werfcoördinatie,
- conflictbemiddeling,
- risico's tijdens de uitvoering analyseren en signaleren (bv. een aannemer die slechte reputatie heeft, bv. slechte uitvoering van een bepaald werk).
- eerste schijf van MVL opvragen.

Deze fase eindigt als de facturen bij de klant komen en betaald worden.



#### Feedback

- Ook deze subfase valt onder de overkoepelende fase van begeleiding.
- Werfcoördinatie is geen goede term aangezien de Energiehuizen niet de rol van aannemers opnemen. Ze gaan eventueel langs om te kijken of alles volgens plan verloopt, indien dit niet zo lijkt te zijn volgens de burger, maar doen niet echt aan coördinatie.
  - Het zou beter zijn om het te veranderen naar 'tussenpersoon/aanspreekpunt' voor de klant en/of aannemer.
    - Werfcoördinatie op zich is een te zwaar begrip en is onmogelijk. Er zijn te veel werven om op te volgen.
- Ook conflictbemiddeling is geen taak van de Energiehuizen wanneer hiermee 'juridisch advies' wordt bedoeld. Wanneer dit nodig is, zal er door Energiehuizen worden doorverwezen naar de juiste organisaties. In die zin is het logischer om dit te benoemen als 'op weg helpen' naar een conflictbemiddelaar.
  - In sommige gevallen stuurt een Energiehuis wel een technisch adviseur uit wanneer er een conflict is met de aannemer, waarbij er een vermoeden bestaat dat de werken niet goed zijn uitgevoerd. Dit is geen standaardprocedure en gebeurt enkel in uitzonderlijke situaties.
- Het zou beter zijn om de 'dit gaat over' in de eerste zin te vervangen door 'dit kan gaan over'.

### 3.5. NAZORG

## 5) Nazorg

Synoniem 'post-project'. Dit gaat over:

- Ondersteuning van premie-aanvragen
- Beheer van de leningen
- Evaluatie (klantenbevraging) over het afgelopen traject en feedback
- Individuele sensibilisering m.b.t. vervolgtraject
- Toeleiding naar volgende maatregel



#### **Feedback**

- Ook deze subfase valt onder de overkoepelende fase van begeleiding.
- De Energiehuizen zagen dit vooral als 'echte' nazorg waarbij de burger nog bijkomende vragen kon stellen over de afgelopen werken.
  - De premieaanvraag is een belangrijke stap tijdens de hele renovatiebegeleiding en zou daarom beter thuis horen in de voorgaande fase aangezien dit samenhangt met het ontvangen en betalen van de factuur, wat als eindpunt wordt gezien van vorige fase 'uitvoering'.
  - Inhoudelijk gaat deze fase dus meer over echte nazorg: feedback, bijkomende diensten, doorverwijzing, ...
- Een opvolgscan kan hier plaatsvinden om de huidige energetische status van het pand te vergelijken met de energetische status van het pand voor de werken, wat bijvoorbeeld tijdens de 'advies' fase heeft plaatsgevonden.
  - Het is dus een energiescan type 2.
- In deze fase kan een Energiehuis ook een eindfactuur opmaken om aanspraak te maken op een vergoeding.

*We verwijzen naar slides 12 – 19 voor meer informatie.*

## 4 DATAMODEL

### 4.1 OVERZICHT VAN DE AANPASSINGEN

In onderstaande tabel wordt een overzicht van de aanpassingen weergegeven op basis van de feedback die werd verzameld tijdens de eerste thematische werkgroep.

Onderwerp	Opmerking	Aanpassing
Persoon	Een <b>kenmerk toevoegen aan GeregistreerdPersoon</b>	Rijksregisternummer toegevoegd aan GeregistreerdPersoon
	Een aantal zaken <b>linken aan een GeregistreerdPersoon</b>	Gezinssituatie gekoppeld aan GeregistreerdPersoon Hoedanigheid gekoppeld aan GeregistreerdPersoon Inkomensniveau gekoppeld aan GeregistreerdPersoon
Activiteit	<b>Subklassen van Activiteit</b> vervangen	Informeren, Adviseren, en Begeleiden als subklassen van Activiteit ingesteld
Begeleiding	Een aantal <b>kenmerken toevoegen aan de klasse Begeleiding</b>	startdatum toegevoegd aan Begeleiding einddatum toegevoegd aan Begeleiding type toegevoegd aan Begeleiding gelinkte documenten toegevoegd aan Begeleiding
Klantencontact	Een aantal <b>kenmerken toevoegen aan KlantenContact</b>	kanaal (o.a. aan huis, aan het loket, e-mail, telefoon, formulier) toegevoegd aan KlantenContact datum toegevoegd aan KlantenContact behandelaar toegevoegd aan KlantenContact onderwerp toegevoegd aan KlantenContact beschrijving toegevoegd aan KlantenContact
	Uit de <b>definitie</b> moet duidelijk blijken welke klantencontacten ermee bedoeld worden	Definitie verduidelijkt om aan te geven dat het enkel om klantencontacten gaat die geregistreerd worden in het CRM systeem
Renovatie	VastgoedProject <b>hernoemen naar RenovatieProject</b>	VastgoedProject hernoemd naar RenovatieProject

	Een aantal <b>kenmerken toevoegen</b> aan RenovatieProject	categorie werken toegevoegd aan RenovatieProject beschrijving maatregelen toegevoegd aan RenovatieProject factuurbedrag toegevoegd aan RenovatieProject datum huisbezoek toegevoegd aan RenovatieProject datum verslag/advies toegevoegd aan RenovatieProject
Gebouweenheid	Een aantal <b>kenmerken toevoegen</b> aan <b>GebouwEenheid</b>	type wooneenheid toegevoegd aan GebouwEenheid type bebouwing toegevoegd aan GebouwEenheid grootte toegevoegd aan GebouwEenheid aantal verdiepingen toegevoegd aan GebouwEenheid EPC-label toegevoegd aan GebouwEenheid bouwjaar toegevoegd aan GebouwEenheid aankoopjaar toegevoegd aan GebouwEenheid VME of syndicus toegevoegd aan GebouwEenheid
	De klasse "KadastraalPlanPerceel" is niet nodig	Klasse "KadastraalPlanPerceel" verwijderd
Lening	Een aantal <b>kenmerken toevoegen</b> aan de <b>klasse Lening</b>	bedrag toegevoegd aan Lening jaarlijkse rentevoet toegevoegd aan Lening looptijd toegevoegd aan Lening

*We verwijzen naar slides 20 – 27 voor meer informatie.*

## 4.2 OVERZICHT VAN DE CONCEPTEN

Volgende concepten vormen de rode draad van OSLO Energiehuis:

- GeregistreerdeOrganisatie (Hergebruik OSLO Organisatie)
- PubliekeDienstverlening (Hergebruik OSLO Dienstencatalogoog)
- GeregistreerdPersoon (Hergebruik OSLO Persoon)
- GeregistreerdKlantencontact
- GebouwEenheid (Hergebruik OSLO Gebouwenregister)
- InformatieVoorziening
- Begeleiding
- Adviesverlening
- Lening
- Premie
- RenovatieProject
- Energiehuis
- Woon- en Energieloket
- Professioneel Contact
- Klantencontact
- Basistaak

*We verwijzen naar slides 28 – 31 voor meer informatie.*



## 4.3 OVERZICHT DEFINITIES

### 4.3.1 Publieke Dienstverlening

Type	Klasse
Definitie	Een publieke dienstverlening is een geheel van verplichte of optioneel uitgevoerde of uitvoerbare acties door of in naam van een publieke organisatie. De dienstverlening is ten bate van een individu, een bedrijf, een andere publieke organisatie of groepen hiervan.
UsageNote	Voor Energiehuizen omvat dit de basistaken (informereren, begeleiden en adviseren/ondersteunen van burgers) zoals bepaald door de Vlaamse Regering in 2018.
URI	<a href="http://purl.org/vocab/cpsv#PublicService">http://purl.org/vocab/cpsv#PublicService</a>

#### Feedback

- Geen aanpassingen vereist aan de reeds bepaalde definitie.
- In de UsageNote kan best het woord 'minstens' worden toegevoegd voor de basistaken, aangezien de publieke dienstverlening van Energiehuizen niet beperkt is tot de basistaken zoals bepaald door het Energiebesluit. Ook klimaatadaptatieve werken zijn bijvoorbeeld onderdeel van de publieke dienstverlening van een Energiehuis, net als perceelsgebonden diensten zoals bijvoorbeeld het ontharden van tuinen of plaatsen van een regenwaterput.

### 4.3.2 Basistaak

Type	Klasse
Definitie	Een basistaak is een fundamentele en essentiële activiteit of verantwoordelijkheid die routinematig wordt uitgevoerd om de kernfuncties van een organisatie of dienst te ondersteunen
UsageNote	Dit heeft voor Energiehuizen betrekking op primaire taken zoals het informeren, begeleiden en adviseren/ondersteunen van burgers over energetische, woninggerelateerde of gemengde vragen.

#### Feedback

- De huidige indeling waarbij energetisch, woninggerelateerd en gemengd de enige categorieën zijn is te beperkend. Adaptatie van de woning omwille van klimaat is bijvoorbeeld geen basistaak, maar is perceelsgebonden in plaats van woninggebonden waardoor er dus nog minstens een categorie ontbreekt. Een oplossing hiervoor zou dan kunnen zijn om in de UsageNote '... betrekking op **minstens** de primaire taken' toe te voegen.

- De term 'woninggerelateerd' is te breed en zou specifiek geformuleerd moeten worden om duidelijker te maken wat precies bedoeld wordt. Een optie hiervoor is 'woninggerelateerd' te hernoemen naar 'woningkwaliteit-gerelateerd' zoals het Energiebesluit voorschrijft.
- Basistaken zouden in principe uitsluitend de activiteiten omvatten die in Energiebesluit (EB) zijn opgenomen.
  - Energiehuizen krijgen een basisfinanciering, i.e. een vergoeding voor het uitvoeren van de basistaken. Kredietverstrekking is in deze ook een basistaak en moet worden meegenomen in de definitie.

### 4.3.3 Informatievoorziening

concept	InformatieVoorziening
Definitie	Het verstrekken van algemene, laagdrempelige kennis en richtlijnen via middelen zoals websites, video's, brochures, ... op grote schaal met als doel bewustwording van specifieke initiatieven.
UsageNote	Binnen de context van Energiehuizen wordt verwezen naar alle kennis en informatie die gedeeld wordt, zonder de persoonlijke omstandigheden van een burger of organisatie in beschouwing te nemen.

#### Feedback

- Op basis van de discussie in het begin van de werkgroep rond de dienstverlening in het kader van het FOSTER project zullen volgende aanpassingen worden doorgevoerd:
  - Er wordt een bijkomend concept toegevoegd rond het creëren van interesse, wat overeenkomt met fase 0.
  - Focus dient te liggen op het aanbieden van informatie aan elke burger, ongeacht het kanaal, als een soort van eerste onthaal.
- De InformatieVoorziening vindt zowel plaats op 'kleine en grote schaal' in plaats van alleen 'grote' schaal.
- Daarnaast worden ook de middelen 'zoals websites, video's, brochures, ...' uitgebreid met 'telefoon, mail en loket'.

### 4.3.4 Type informatievoorziening

attribuut	type informatievoorziening
Definitie	De specifieke vorm van informatievoorziening die wordt aangeboden.
UsageNote	Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen: <ul style="list-style-type: none"><li>● loketwerking</li><li>● sensibilisering</li></ul>

## Feedback

- De types informatievoorziening dient te worden overgenomen uit het rapporteringssjabloon van VEKA.
  - Thema Energetische renovatiewerken (incl. thermografische info, zonnekaart, ...)
  - Thema Vragen EPC
  - Thema Premies info
  - Thema Premies aanvraag
  - Thema Lening info
  - Thema Lening aanvraag
  - Thema Offertes
  - Thema energiefactuur en leveranciersvergelijking
  - Thema verwijzing energiescan
  - Thema verwijzing begeleiding

## 4.3.5 Adviesverlening

concept	AdviesVerlening
Definitie	Het bieden van op maat gemaakte oplossingen en aanbevelingen door in te gaan op de specifieke behoeften en vragen van een Agent.
UsageNote	Voor Energiehuizen kan dit bijvoorbeeld betrekking hebben op kennisdeling rond de Mijn VerbouwPremie of Mijn VerbouwLening, afhankelijk van bepaalde informatie over de Agent, maar zonder noodzakelijk verdere vervolgstappen. Meestal is dit op afspraak.

## Feedback

- Op basis van de discussie in het begin van de werkgroep rond de dienstverlening in het kader van het FOSTER project zullen volgende aanpassingen worden doorgevoerd:
  - Verduidelijken dat adviesverlening voor iedere burger toegankelijk is, onafhankelijk van de inkomenscategorie. Ook belangrijk om te benadrukken dat adviesverlening niet noodzakelijk renovatie tot gevolg heeft aangezien dit vaak gericht is op gedragsverandering, factuurvergelijking, energiescan (type 1) voor niet-eigenaars of eigenaars met beperkte middelen.
  - Ook het kanaal (telefoon, mail, huisbezoek) wijkt erg af per Energiehuis.
- UsageNote is al iets te specifiek door de verwijzing en mogelijk te beperkend.
  - Zal worden afgestemd op basis van de invulling en discussie in het FOSTER-project: bepaling prioriteiten, budgettraming, financieringsopties, financieel advies, energiescan type 1.

#### 4.3.6 Type adviesverlening

attribuut	type adviesverlening
Definitie	Het type verwijst naar de specifieke vorm of methode van adviesverlening die wordt toegepast.
UsageNote	<p>Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klein advies</li> <li>• Technische lening</li> <li>• Bouwadvies</li> <li>• Financieel advies</li> </ul>

#### Feedback

- Er werd verduidelijking gevraagd rond huidige types en er werd voorgesteld om dit aan te passen naar volgende types (zie UsageNote):
  - Energiescan (type 1)
  - Renovatieadvies (grootste)
  - Technisch advies (niet energetische zaken)
  - Advies lening
  - Advies premie
  - Leveranciersvergelijking
  - Klein advies/financieel advies: geen onderscheid tussen premie en lening
    - Zit verwerkt in advies lening en advies premie dus kan worden uitgesloten.
- Later in de discussie werd voorgesteld om dit te vervangen door de vooropgestelde categorieën vanuit de VEKA rapportering. Dit zouden dan echter dezelfde types zijn als bij 'type InformatieVoorziening':
  - Thema Energetische renovatiewerken (incl. thermografische info, zonnekaart, ...)
  - Thema Vragen EPC
  - Thema Premies info
  - Thema Premies aanvraag
  - Thema Lening info
  - Thema Lening aanvraag
  - Thema Offertes
  - Thema energiefactuur en leveranciersvergelijking
  - Thema verwijzing energiescan
  - Thema verwijzing begeleiding
    - Best om de types tijdens de volgende werkgroep even opnieuw te bespreken en op te delen in informeren en adviseren.

#### 4.3.7 Begeleiding

concept	Begeleiding
Definitie	Het ondersteunen van een persoon of organisatie door hen stapsgewijs te helpen bij het ondernemen van acties of het doorlopen van langdurige trajecten, met regelmatige contactmomenten.
UsageNote	In het geval van een Energiehuis kan dit variëren van hulp bij het aanvragen van premies of leningen tot volledige begeleiding bij renovaties, het uitvoeren van V-tests of energiescans, en het controleren van verbruik en facturen.

##### Feedback

- Op basis van de discussie in het begin van de werkgroep rond de dienstverlening in het kader van het FOSSTER project zullen volgende aanpassingen worden doorgevoerd:
  - Verduidelijken dat begeleiding in het geval van Energiehuizen slechts mogelijk is voor inkomenscategorieën 2 en 3.
  - Benadrukken dat de informatie die in deze fase wordt gedeeld met de burger niet vrij beschikbaar is, aangezien dit vaak betrekking heeft op een specifiek pand.
  - Energiescan hoort thuis onder adviseren; opvolgscans daarentegen horen wel onder begeleiding.

#### 4.3.8 Fase begeleiding

attribuut	fase begeleiding
Definitie	De specifieke periode of stap binnen de begeleiding van een Agent.
UsageNote	Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen in de energetische- en wooncontext van renovatiebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingepland</li> <li>• Project gedefinieerd</li> <li>• Shortlist aannemers door klant</li> <li>• Offerteaanvraag uitgestuurd naar aannemer</li> <li>• Aannemer geselecteerd</li> <li>• Aannemer aangesteld</li> <li>• Werken in uitvoering</li> <li>• Werken afgerond</li> <li>• Premies aangevraagd</li> <li>• Dossier afgerond</li> </ul>

##### Feedback

- Op basis van de discussie in het begin van de werkgroep rond de dienstverlening in het kader van het FOSSTER project zullen volgende aanpassingen worden doorgevoerd:
  - Er zijn drie mogelijke fases, die mogelijk nog als aparte subklassen kunnen worden toegevoegd aan het model onder 'begeleiding':

- Projectontwerp en beslissingen
- Uitvoering
- Nazorg
- De voorgestelde fases in de UsageNote zijn in orde, behalve:
  - Toevoegen van 'opvragen en vergelijken van offertes'
  - Aannemer selecteren en aanstellen is vrij gelijkaardig en is eigenlijk dezelfde fase.

### 4.3.9 Type begeleiding

attribuut	type begeleiding
Definitie	De specifieke categorie of vorm van ondersteuning die wordt geboden aan een Agent.
UsageNote	Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen: <ul style="list-style-type: none"><li>● energie- of opvolgscan</li><li>● V-test</li><li>● lektest</li><li>● CO-meting</li><li>● renovatieproject</li><li>● renovatieplan</li><li>● offerteaanvraag</li><li>● premieaanvraag</li><li>● leningaanvraag</li><li>● uitlening materiaal</li></ul>

#### Feedback

- De lektest moet worden weggelaten uit de UsageNote, dit is geen basistaak van een Energiehuis.
- De termen 'renovatieproject' en 'renovatieplan' betekenen hetzelfde en zouden samengevoegd of verduidelijkt moeten worden om verwarring te voorkomen.
- Het uitlenen van materiaal, zoals een energie- of vochtmeter, is geen basistaak. Deze categorie zou mogen worden verwijderd.

#### 4.3.10 Professioneel Contact

concept	Professioneel Contact
Definitie	Een interactie of verbinding tussen individuen of organisaties binnen een werkcontext.
UsageNote	Met professionele contacten bedoelen we alle contacten die een Energiehuis heeft met partnerorganisaties, aannemers en andere partijen die geen klanten zijn.

##### Feedback

- Professionele contacten vergen enorm veel tijd, bijvoorbeeld door deelname aan werkgroepen, samenwerkingen met OCMW's, en acties richting aannemers. De coördinatie hiervan is zeer uitgebreid en essentieel om de basistaken mogelijk te maken. Dit wordt soms onderbelicht in bestaande rapportering. Dat komt omdat het niet eenvoudig is om hier goede indicatoren voor op te stellen. Echter, luidt het dat elk Energiehuis zodanig anders functioneert dat het niet haalbaar is om hier op een andere manier dan puur kwalitatief over te rapporteren.
- Professionele contacten in het kader van klantenbegeleiding omvatten ook renovatiecoaches, leningadviseurs en gemeentelijke vertegenwoordigers.
  - Vanaf dat een Energiehuis een contact heeft met een derde partij om de klant te helpen, spreekt men van een professioneel contact.

#### 4.3.11 Klantencontact

concept	Klantencontact
Definitie	Elke interactie tussen een organisatie en haar klanten, waarbij informatie, ondersteuning of diensten worden uitgewisseld.
UsageNote	Hiermee bedoelen we elke interactie (telefoongesprek, hoe kort ook, e-mail, formulier, loket bezoek, huisbezoek, ...), inclusief interacties die niet in een CRM geregistreerd worden, maar bijvoorbeeld wel via streepjes geteld worden.

##### Feedback

- Definitie is OK
- UsageNote is ook OK, aangezien er duidelijk staat dat niet elke interactie geregistreerd is.
- In termen van rapportage is het misschien niet super relevant om klantencontacten aan zich te rapporteren en is het veel interessanter om het aantal gestarte en/of afgeronde trajecten te beschrijven. Het aantal klantencontacten verschilt namelijk erg hard van case tot case. Het aantal unieke klantencontacten kan iets zinvoller zijn, maar dat dekt ook niet de volledige workload af.

## 4.3.12 Geregistreerd Klantencontact

concept	Geregistreerd Klantencontact
Definitie	Een geregistreerd klantencontact is een interactie tussen een klant en een organisatie die formeel wordt vastgelegd en gedocumenteerd in een systeem voor toekomstige referentie en opvolging.
UsageNote	Dit kan bijvoorbeeld een telefonisch gesprek, afspraak of huisbezoek omvatten waarin de klant vragen stelt, advies zoekt, of ondersteuning aanvraagt met betrekking tot energiebesparende maatregelen of diensten.

### Feedback

- Definitie en UsageNote zijn OK

## 4.3.13 Type geregistreerd klantencontact

attribuut	type geregistreerd klantencontact
Definitie	De specifieke aard of categorie van de vraag die tijdens het geregistreerde klantencontact wordt besproken.
UsageNote	Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen: <ul style="list-style-type: none"><li>• energievraag</li><li>• woonvraag</li><li>• gemengde vraag</li></ul>

### Feedback

- Definitie is OK

## 4.3.14 Onderwerp geregistreerd klantencontact

concept	onderwerp geregistreerd klantencontact
Definitie	Het onderwerp verwijst naar het specifieke thema of de kwestie die tijdens het geregistreerde klantencontact wordt besproken.
UsageNote	Mogelijke waarden die dit attribuut kan aannemen: <ul style="list-style-type: none"><li>• energetische renovatiewerken</li><li>• vragen EPC</li><li>• premies info</li><li>• premies aanvraag</li><li>• lening info</li><li>• lening aanvraag</li><li>• offertes</li><li>• energiefactuur en leveranciersvergelijking</li><li>• verwijzing energiescan</li><li>• verwijzing begeleiding</li></ul>

### Feedback

- Definitie is OK



- UsageNote kan nog verbeterd worden door:
  - 'Lening info' en 'lening aanvraag' zitten verwerkt in (extern systeem) Galop en niet in het CRM systeem, dus is het niet nodig om hier te vermelden. Sommige Energiehuizen hebben ook een eigen, apart kredietenteam waardoor dit niet noodzakelijk is in het CRM systeem.
  - Verwijzing kan concreter worden gemaakt door de termen 'tweedelijnsadvies energiescan' of 'tweedelijnsadvies renovatiebegeleiding' te gebruiken.

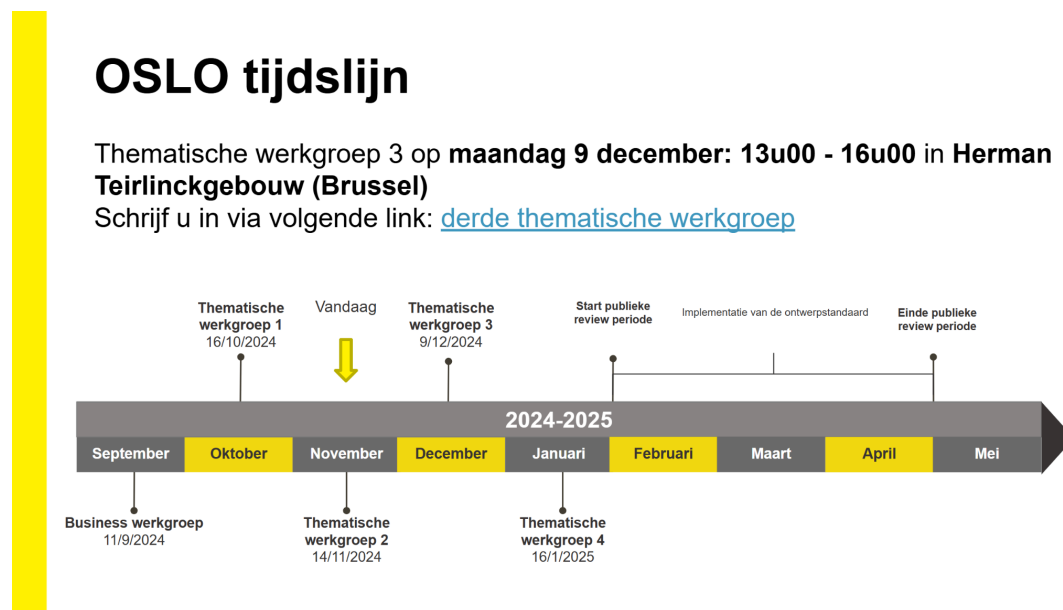
De concepten 'RenovatieProject', 'Lening', 'Premie', 'Energiehuis', 'Openingsurenspecificatie', 'Woon-en Energieloket', 'GeregistreerdPersoon', 'Rol', 'ContactInfo' en 'Gebouweenheid' werden nog niet besproken tijdens deze werkgroep wegens tijdsgebrek. Ze zullen opnieuw worden opgenomen tijdens de volgende werkgroep.

## 5 VOLGENDE STAPPEN

In navolging van de tweede thematische werkgroep, en ter voorbereiding van de derde thematische werkgroep, zullen de volgende stappen worden ondernomen:

- Verwerken van alle input uit de tweede thematische werkgroep (aan de hand van dit verslag).
- Rondsturen van dit verslag over de tweede thematische werkgroep. Feedback is zeker welkom!
- Verder omzetten van datamodel in UML conform data model & Energiehuis specifiek vocabularium.

De tijdlijn voor dit traject ziet er als volgt uit:



Inschrijven voor een van de volgende werkgroepen kan via [deze link](#).

### 5.1 CONTACTGEGEVENS

Feedback kan bezorgd worden aan het kernteam via volgende e-mailadressen:

- [digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be](mailto:digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be)
- [laurens.vercauteren@vlaanderen.be](mailto:laurens.vercauteren@vlaanderen.be)
- [arne.daniels@vlaanderen.be](mailto:arne.daniels@vlaanderen.be)
- [louise.ysewijn@vlaanderen.be](mailto:louise.ysewijn@vlaanderen.be)